



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Competencias laborales y calidad de servicio de los Centros
de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte,
2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Graciela Pilar Flores Fernández

ASESOR:

Mg. Cristian Medina Sotelo

SECCION

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2017

Página del jurado

Dr. Rodolfo Talledo Reyes

Presidente

Mg. Fernando Nolasco Labajos

Secretario

Mg. Cristian Medina Sotelo

Vocal

Dedicatoria

A mis queridos padres por su ejemplo, interés, aliento y apoyo incondicional en todas las decisiones tomadas vinculadas a favorecer mi crecimiento personal, profesional y académico.

A mi familia por su motivación, comprensión e incentivo para alcanzar con éxito la meta trazada.

Agradecimiento

A Dios por bendecirme con el don de la vida y la salud.

A la Universidad César Vallejo, Alma Mater, por permitirme cristalizar el sueño de la obtención de un grado académico.

A todos los amigos, quienes con su apoyo contribuyeron a la realización del presente estudio de investigación.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Graciela Pilar Flores Fernández, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Competencias laborales y calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017”, presentada en 110 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 13 de mayo del 2017

Graciela Pilar Flores Fernández

DNI: 08156726

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Se pone a vuestra consideración el presente estudio de investigación que lleva por título: “Competencias laborales y calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017”.

Con la presentación de esta investigación cumpla con lo exigido por la normativa y reglamento vigente de la Universidad César Vallejo y la Superintendencia Nacional de Educación Superior (SUNEDU), para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio del personal de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017, con la finalidad de efectuar ajustes e inclusive replantear estrategias de abordaje que contribuyan a mejorar la calidad de servicio que se brinda a los beneficiarios de los CEDIF de Lima Norte y a su vez podrían replicarse a los demás Centros de Desarrollo Integral de la Familia ubicados en Lima Metropolitana.

El presente estudio de investigación ha sido estructurado en siete capítulos de acuerdo a lo estipulado en la normativa de la Universidad César Vallejo. El capítulo I está referido a la introducción, antecedentes, fundamentación, justificación, problema, objetivos e hipótesis. En el capítulo II se desarrolla el marco metodológico que comprende la definición y operacionalización de las variables, metodología, tipo de estudio, diseño, población, técnicas e instrumentos de recolección de datos, análisis de datos y aspectos éticos. El capítulo III muestra los resultados a través de la estadística descriptiva y estadística inferencial. En el capítulo IV se desarrolla la discusión de los resultados. En los capítulos V, VI y VII

se muestran las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas respectivamente. Finalmente, se adjuntan los anexos de la investigación.

Señores miembros del jurado, espero que esta investigación cubra las expectativas puestas en él y merezca su aprobación.

Atentamente,

La autora.

Índice

	Pag.
PAGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
I. INTRODUCCION	16
1.1. Antecedentes	17
1.1.1 Antecedentes internacionales	17
1.1.2 Antecedentes nacionales	19
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.2.1 Competencia laboral	22
1.2.1.1 Características de las competencias	22
1.2.1.2 Enfoques sobre competencia laboral	23
1.2.1.3 Tipología y dimensiones de las competencias laborales	25
1.2.1.4 Contenidos de las competencias	26
1.2.1.5 La transmisión de las competencias	27
1.2.1.6 La competencia de servicio	28
1.2.2 Calidad	28
1.2.2.1 Calidad de servicio	30

1.2.2.2 Calidad en la gestión pública	31
1.2.2.3 Modelos de calidad en el servicio	32
1.2.2.4 Dimensiones de calidad de servicio	33
1.3. Justificación	35
1.3.1 Justificación teórica	35
1.3.2 Justificación práctica	36
1.3.3 Justificación social	36
1.4. Problema	37
1.4.1. Formulación del problema	39
1.4.1.1 Problemas específicos	40
1.5. Hipótesis	40
1.5.1 Hipótesis general	40
1.5.2 Hipótesis específicas	40
1.6. Objetivos	41
1.6.1 Objetivo general	41
1.6.2 Objetivos específicos	41
II. MARCO METODOLOGICO	43
2.1 Variables	44
2.1.1 Variable competencia laboral	44
2.1.2 Variable calidad de servicio	44
2.2 Operacionalización de variables	45
2.3 Metodología	46
2.4 Tipo de estudio	47
2.4.1 Nivel de investigación	47
2.5 Diseño del estudio	48
2.6 Población	49
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.7.1 Ficha técnica del instrumento 01: competencias laborales	49
2.7.2 Ficha técnica del instrumento 02: calidad de servicio	50
2.8 Validez y confiabilidad	51
2.8.1 Validez de los instrumentos	51

2.8.2 Confiabilidad de los instrumentos	52
2.9 Métodos de análisis de datos	53
2.10 Consideraciones éticas	54
III. RESULTADOS	55
3.1 Nivel descriptivo	56
3.1.1. Análisis descriptivo de las variables	56
3.2 Nivel inferencial	69
3.2.1 Hipótesis general	69
3.2.2 Hipótesis específicas	71
IV. DISCUSION	77
V. CONCLUSIONES	80
VI. RECOMENDACIONES	83
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
VIII. ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de Consistencia	
Anexo 2: Instrumentos	
Anexo 3: Matriz de datos	
Anexo 4: Formato de validación de instrumento	
Anexo 5: Artículo Científico	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Matriz de operacionalización de la variable competencia laboral	45
Tabla 2.	Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio	46
Tabla 3.	Relación de juicio de expertos	52
Tabla 4.	Estadística de fiabilidad del Instrumento N° 01 destinado a medir la variable Competencias Laborales	53
Tabla 5.	Estadística de fiabilidad del Instrumento N° 02 destinado a medir la variable calidad de servicio	53
Tabla 6.	Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de competencias laborales	56
Tabla 7.	Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de calidad de servicio	57
Tabla 8.	Distribución de frecuencias y porcentajes de los nivel de la dimensión competencia técnica	58
Tabla 9.	Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de la dimensión competencia metodológica	59
Tabla 10.	Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de la dimensión competencia social	60
Tabla 11.	Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de la dimensión competencia participativa	61
Tabla 12.	Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de la competencia laboral y calidad de servicio	62
Tabla 13.	Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la dimensión competencia técnica y calidad de servicio	63
Tabla 14.	Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la dimensión competencia metodológica y calidad de servicio	65
Tabla 15.	Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la dimensión competencia social y calidad de servicio	66
Tabla16.	Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la	

	dimensión competencia participativa y calidad de servicio	68
Tabla 17.	Coeficiente de Correlación de Rho Spearman de las variables competencias laborales y calidad de servicio	70
Tabla 18.	Coeficiente de Correlación de Rho Spearman de las variables competencia técnica y calidad de servicio	71
Tabla 19.	Coeficiente de Correlación de Rho Spearman de las variables Competencia metodológica y calidad de servicio	73
Tabla 20.	Coeficiente de Correlación de Rho Spearman de las variables competencias social y calidad de servicio	74
Tabla 21.	Coeficiente de Correlación de Rho Spearman entre las variables Competencia participativa y calidad de servicio	75

Índice de figuras

	Pág
Figura 1. Esquema de investigación correlacional	48
Figura 2. Distribución de porcentajes de los niveles de la variable competencias laborales	56
Figura 3. Distribución de porcentajes de la variable calidad de servicio	57
Figura 4. Distribución de porcentajes de los niveles de la dimensión competencia técnica	58
Figura 5. Distribución de porcentajes de los niveles de la dimensión competencia metodológica	59
Figura 6. Distribución de porcentajes de los niveles de la dimensión Competencia social	60
Figura 7. Distribución de porcentajes de los niveles de la dimensión competencia participativa	61
Figura 8. Distribución de porcentajes de los niveles sobre competencias laborales y la calidad de servicio	62
Figura 9. Distribución de porcentajes de la dimensión competencia técnica y calidad de servicio	64
Figura 10. Distribución de porcentajes de la dimensión competencia metodológica y calidad de servicio	65
Figura 11. Distribución de porcentajes de la dimensión competencia social y calidad de servicio	67
Figura 12. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la dimensión competencia participativa y calidad de servicio	68

Resumen

La investigación tiene por objetivo determinar la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017. Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo conformada por 60 sujetos, personal técnico que labora en los CEDIF de Lima Norte, se utilizó como técnica de recolección de datos la aplicación de encuestas, la primera con el objetivo de identificar y medir las competencias laborales (Alfa de Cronbach .884) y la segunda para medir la calidad de servicio (Alfa de Cronbach .829), ambos instrumentos sometidos a validez y confiabilidad. Los resultados indican que existe una correlación directa ($0,625^{**}$) y significativa ($p=0,000 < 0.05$) entre las variables competencias laborales y calidad de servicio. Asimismo, se hallaron correlaciones significativas y directas entre las dimensiones competencia técnica ($r= 0,535^{**}$ y $p=0,000$), metodológica ($r= 0,670^{**}$ y $p=0,000$), social ($r= 0,506^{**}$ y $p=0,000$) y participativa ($r= 0,638^{**}$ y $p=0,000$) con la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia de Lima Norte.

Palabras claves: competencias laborales, calidad de servicio, Centro de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF.

Abstract

The research aims to determine the relationship between the labor competencies and the quality of service of the Centers for Integral Development of the Family-CEDIF of Lima Norte, 2017. Through a quantitative approach, basic type, descriptive correlational level, Non-experimental design and cross-section. The population was made up of 60 subjects, technical staff working in the CEDIF of North Lima, the data collection technique was used for the application of surveys, the first with the objective of identifying and measuring labor competencies (Alfa de Cronbach .884) and the second to measure quality of service (Alfa de Cronbach .829), both instruments subject to validity and reliability. The results indicate that there is a direct correlation (0.625 **) and a significant ($p = 0.000 < 0.05$) correlation between the variables labor competencies and quality of service. Likewise, significant and direct correlations were found between the technical ($r = 0.535$ ** and $p = 0.000$), methodological ($r = 0.670$ ** and $p = 0.000$), social ($r = 0.506$ ** and $p = 0.000$) and participatory $R = 0.638$ ** and $p = 0.000$) with the quality of service of the Centers of Integral Development of the Family of North Lima.

Key words: labor competencies, quality of service, Center for the Integral Development of the Family-CEDIF.

I. INTRODUCCION

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales

Guerrero (2014), en su investigación Gestión del talento humano basado en competencias, para obtener el Grado de Maestría en Psicología del Trabajo, en la Universidad Autónoma de Querétaro de México, cuyo objetivo fue identificar los componentes más significativos que permitan elaborar un patrón diagnóstico de destrezas basado en competencias, aplicó un instrumento a 27 sujetos, responsables de las áreas relacionadas al talento humano de reconocidas empresas de la ciudad de Querétaro, concluyendo que tan importante como identificar las competencias de las personas adecuadas a su organización, es tener la capacidad de formar capacidades, crear planes en plazos de tiempos razonables que aseguren que la organización tendrá la capacidad de contar con perfiles idóneos para responder a los retos y la dinámica del entorno, para ello se debe tener un abanico de técnicas y saber emplearlas oportunamente.

Mena (2014) en su tesis titulada Propuesta de un modelo de gestión por competencias orientado al personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana, sede Cuenca -2014, para obtener el Grado de Magister en Gestión Empresarial en la Universidad Técnica Particular de Loja de Ecuador, realizado con el objetivo de diseñar un programa para la identificación de competencias y plan de capacitación dirigida al personal administrativo de dicho centro de estudios, concluyó que la gestión de competencias se puede aplicar a los trabajadores de la UPS Sede Cuenca, el cual permitirá conocer y estandarizar las capacidades, conocimientos y habilidades que se requieran para la obtención de objetivos planteados por la organización.

Cornejo (2012), citado en Salazar (2015), realizó una investigación en Chile, de diseño ex post facto con el propósito de analizar los resultados obtenidos por el

Servicio de Registro Civil e Identificación por emplear un reconocimiento monetario como incentivo para optimizar la calidad del servicio y atención al usuario. El grupo objetivo estuvo compuesto por sujetos mayores de 18 años e instituciones públicas y privadas que tuvieron contacto con el Registro Civil e Identificación a través de sus canales de atención presencial y electrónica en los últimos 12 meses, con lo cual se determinó el índice de satisfacción neta del usuario.

San Martín (2012) en su tesis doctoral titulada Competencias básicas de los egresados de la facultad de odontología de la Universidad Veracruzana Región Poza Rica-Tuxpan, México, se realizó con el objetivo de identificar el desarrollo y dominio de las competencias básicas de los alumnos de odontología con relación a las competencias de los docentes de dicha facultad. Estudio de enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de 15 alumnos y 16 docentes, se aplicaron dos cuestionarios. De los resultados obtenidos concluye que los egresados de la facultad de odontología no cuentan con el desarrollo y dominio pleno de las competencias básicas que son de gran relevancia social; por su parte, los profesores se basan en una enseñanza tradicional lo que se contrapone a los retos y demandas del modelo educativo centrado en el alumno y basado en competencias.

Salas, Díaz y Pérez (2014) en su estudio titulado Identificación y diseño de las competencias laborales en el sistema nacional de salud, se realizó con el objetivo de establecer las bases metodológicas que identifiquen las competencias laborales del personal médico del Ministerio de Salud Pública de Cuba para incrementar la calidad de los servicios que brindan a la población. Estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, desarrollado del 2011 al 2014. Los autores concluyen que es importante identificar las competencias de cada especialidad a partir de un estudio funcional para elaborar una propuesta de mejora de calidad de servicios en el sistema nacional de salud.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Bravo (2015) en su tesis Las competencias laborales y su relación con la calidad de atención del personal de nutrición del Hospital María Auxiliadora – Lima, 2014; para obtener el Grado de Maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, investigación de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, de diseño no experimental, aplicado a 214 sujetos concluyó que existe una relación significativa entre las competencias laborales y la calidad de atención, con una correlación alta de 0,947.

Marcillo (2014) en su tesis Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí, para obtener el Grado de Doctor en Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo, de enfoque cualitativo, desarrollado con el propósito de presentar una teoría sobre la gestión por competencia en instituciones del sector público de Ecuador, para lo cual aplicó las técnicas de recolección de datos de documentación, entrevista y observación a 260 sujetos respecto a las acciones y eventos de la realidad cotidiana. El autor llegó a la conclusión que las competencias laborales son herramientas que permiten optimizar el potencial humano en las organizaciones, especialmente para la ubicación de los trabajadores en puestos claves de acuerdo a su perfil.

Ortega (2015) en su investigación titulada “Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de Lima”, para obtener el Grado de Magister en Administración, con mención en Gestión Empresarial en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, estudio de enfoque cuantitativo, de tipo básica, correlacional y diseño no experimental, aplicado a una muestra aleatoria de 161 sujetos mediante la administración de una escala de desempeño laboral y una escala de clima laboral, concluyó que existe correlación directa,

positiva y significativa entre las competencias laborales y el clima organizacional, así como en cada dimensión de las competencias laborales.

Salazar (2015) en su tesis Evaluación de la Calidad de Atención de la Comisaría PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores durante el año 2014, aplicando el modelo SERVQUAL, para optar por el Grado de Magister en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo, cuyo propósito fue conocer la calidad de servicio que presta dicha institución, realizó una adaptación del cuestionario SERVQUAL creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1998) al contexto de la comisaría tomando en cuenta las cinco (05) dimensiones de la variable, las mismas que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El estudio de diseño no experimental, descriptivo y de corte ,transversal, se aplicó a 140 sujetos, obteniéndose como resultado que en todas las dimensiones del modelo los usuarios manifestaron que el servicio brindado fue de baja calidad, siendo el componente fiabilidad el que obtuvo una brecha negativa entre expectativa y percepción más amplia; mientras que la menor brecha se observó en el componente empatía.

Cabrera (2014) en su estudio titulado Gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los docentes de la maestría en Administración de la Educación, en la Universidad César Vallejo, sede Huaral, 2014, de enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, de tipo básica, nivel descriptiva y correlacional, diseño no experimental, de corte transversal, aplicado a una población de 56 sujetos, mediante un cuestionario sobre el gestión del talento humano, concluyó que existe relación directa y significativa entre la gestión

del talento humano y el compromiso organizacional en la población estudiada, con significación de 0,05, $p = 0,000 < 0,05$ y Rho Spearman = 0,57.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1 Competencia laboral

Sobre competencia existe una variedad de definiciones elaboradas por numerosos autores e investigadores. Al respecto, Martínez y Carmona (2009) señalan que los estudios acerca de las competencias se han efectuado en torno a la temática del potencial humano, desde las disciplinas como Psicología Organizacional, Sociología del Trabajo y últimamente desde los sectores educación y social. (p.83).

McClellan (1973) en Castellanos (2010) indicó que las competencias están referidas a la evaluación de los factores que generan verdaderamente un desempeño por encima del promedio en el trabajo y no a la evaluación de los rasgos y tipología de una persona para identificar aquellas que estén ligadas con el rendimiento laboral. (p.7).

Bunk (1994) en Martínez y Carmona (2009) refiere que el concepto de competencia es utilizado desde diversas perspectivas; pese a ello tales conceptualizaciones no se emplean uniformemente ni se aplican de manera certera. (p.83).

A continuación se citan algunas definiciones de competencia laboral elaboradas por especialistas en el tema:

Gonzi y Athanasou (1996) en González y Larraín (2005), definen competencia laboral como una estructura sólida de cualidades imprescindibles para la ejecución de actividades concretas que implica integrar y relacionar aptitudes y tareas tomando en cuenta el entorno y la cultura organizacional. (p.50).

La Organización Internacional del Trabajo – Ducci (1997) en Irigoin y Vargas (2002) señala que las competencias laborales se construyen sobre la base del aprendizaje de conocimientos técnicos que contribuyen a lograr un desempeño eficiente en el trabajo, aprendizajes que se obtienen a través de la capacitación y de manera más significativa a través de la experiencia y la práctica laboral. (p. 43).

Gallart y Jacinto (1997) en González y Larraín (2005), definen competencia laboral como el conjunto de atributos dinámicos que deben ser valorados de acuerdo a su capacidad resolutoria frente a problemas específicos en el contexto laboral que generen controversia y de complejidad técnica. (p.50).

Le Boterf (1988) en González y Larraín (2005), señala que Competencia laboral es un constructo que nace de la integración de recursos personales y recursos tomados del entorno para lograr un desempeño. (p.50).

Kochanski (1988) en González y Larraín (2005) menciona que las competencias son las habilidades, herramientas, conocimientos y características que marcan la diferencia entre un empleado sobresaliente de los demás trabajadores que cumplen una misma función o están en la misma categoría laboral. (p. 50).

Miranda (2003) en González y Larraín (2005) señala que el constructo competencia laboral agrupa actitudes, conocimientos y destrezas que permiten ejecutar exitosamente cargos y labores siguiendo los indicadores de desempeño identificados como idóneos para el trabajo. (p.51).

1.2.1.1 Característica de las competencias

Tejada (1999) en Martínez y Carmona (2009) identifica cuatro características importantes sobre el concepto de competencia, estas son:

1. Las competencias son un conjunto de conocimientos, procedimientos y actitudes que permiten al sujeto “saber hacer”, “saber estar” y tener la capacidad de “saber actuar” dentro del ejercicio profesional.
2. Las competencias solo son definibles en la acción, es decir, contar con capacidades o recursos no es suficiente para ser competente, sino es necesario poner en práctica dichas capacidades, saber aplicar los conocimientos, seguir procedimientos y organizar la información en función de las necesidades del contexto. Para ser competente se tiene que poner en práctica, “en acción”, la competencia.
3. Las competencias pueden ser educadas, desarrolladas y por lo tanto adquiridas a lo largo de la actividad profesional, lo que denominamos experiencia profesional. La capacidad de aprendizaje y desarrollo de las competencias permite la flexibilidad y adaptabilidad a los cambios sea en la misma organización o productos de los cambios sociales, económicos, la globalización, las nuevas tecnologías de la información (TIC) y la multiculturalidad.
4. Las competencias se conciben dentro de un contexto concreto en donde se pone en práctica.

1.2.1.2 Enfoques sobre competencia laboral

Sandoval, Miguel y Montaña (2009) refieren que existen múltiples interpretaciones sobre las escuelas y enfoques vinculadas a las competencias laborales, entre ellas el educativo, psicológico, funcionalista, conductista y constructivista, siendo los últimos 3 enfoques los más aceptados a nivel mundial. (p.7).

Enfoque funcionalista

De origen anglosajón, tiene como principales representantes a Luhmann y Mertens. Este enfoque establece las características específicas e identificadas que el trabajador debe presentar para tener la capacidad de ejecutar tareas.

Sandoval et al. (2009) señalan que la competencia en este enfoque prioriza la identificación de las funciones específicas que contribuyen a que una persona logre el resultado esperado en el ámbito laboral, sobre el cómo lo desarrolla. De esta forma, las organizaciones podrán evaluar el nivel de la competencia técnica del personal y definir las brechas. (p.7).

Así también, Tobón (2006) en Sandoval et al. (2009) expresó que este enfoque define las competencias como un conjunto de características que deben desarrollar las personas para la obtención de objetivos y metas en el ámbito laboral o profesional, enmarcados en funciones establecidas (p.7).

Para estos autores las competencias laborales están basadas en los conocimientos de las personas para alcanzar objetivos y el cumplimiento de metas institucionales. No obstante, Prieto (2007) en Sandoval et al. (2009) refiere que la principal crítica de este enfoque radica en que solo se ciñe a la verificación de logros a través de las competencias laborales pero no a cómo se hizo para alcanzar dicho logro, lo cual limitará la aplicación de la competencia a los procesos formativos. (p.8).

Enfoque conductista

Surge en los Estados Unidos de Norte América, tiene como principales representantes a McClellan, Spencer & Spencer, Le Boterf Boyatzis. Este enfoque identifica destrezas y aptitudes de las personas que contribuyen a lograr un desempeño superior, es decir, características propias de una persona que están relacionadas con su desempeño efectivo.

De acuerdo a lo señalado en Sandoval et al. (2009), este enfoque va dirigido a los niveles directivos y se refiere a las habilidades para afrontar

situaciones inesperadas, para lo cual es necesario poseer capacidad de análisis, toma de decisiones y creatividad.

Mertens (2002) en Sandoval et al. (2009), señala que identificar las aptitudes de cada trabajador contribuirá a mejorar el desempeño dentro de la organización. Este enfoque propone tomar las competencias como comportamientos imprescindibles de los trabajadores que garantizará el posicionamiento de la organización. (p.8).

Enfoque constructivista

De origen francés, tiene como principales representantes a Levy-Leboyer y a Gerhard Bunk. Este enfoque enfatiza la importancia de la formación profesional y el entorno laboral, sugiere que la competencia se construye a partir de las capacidades de análisis y resolución de problemas de la organización, es decir, mezcla los conocimientos y la experiencia laboral.

Sandoval et al. (2009) señalan que este enfoque se refiere a la capacidad que tiene la persona para llegar a un resultado óptimo en su organización, respetando los acuerdos establecidos en cuanto a calidad y satisfacción. (p.17).

Tobón (2006) en Sandoval et al. (2009) indica que en este enfoque se las competencias están relacionadas a poseer conocimientos, tener aptitudes y la capacidad para hallar soluciones de índole laboral-profesional, desde el marco de la organización. (p.8).

1.2.1.3 Tipología y dimensiones de las competencias laborales

Tal como se han esbozado diversas definiciones sobre competencia laboral, también se han elaborado variadas tipologías de las competencias. Irigoin y Vargas (2002) señalan que para la tipificación de las competencias se han tomado los criterios de grado, de generalidad o a la naturaleza de las competencias, según los diversos campos de acción. (p.58).

Bunk (1994) señaló que las competencias se clasifican en cuatro categorías o dimensiones: técnica, metodológica, social y participativa. (p.9).

De acuerdo a la clasificación elaborada por Bunk las cuatro categorías de competencias se definen de la siguiente manera:

La competencia técnica está referida al dominio de información, conocimientos, contenidos y ser experto en la ejecución de tareas específicas en el ámbito de trabajo. (Bunk, 1994, p.10).

La competencia metodológica está referida al saber reaccionar aplicando los procedimientos y protocolos predefinidos a las labores asignadas y dificultades que se susciten, proponer estrategias innovadoras para solucionar inconvenientes y aplicar con acierto la experiencia adquirida a otros problemas en el ámbito laboral. (Bunk, 1994, p.10).

La competencia social está referida a la habilidad para colaborar con las personas y hacer críticas constructivas orientadas a mejorar el desempeño de los compañeros de trabajo, habilidad para interactuar con los demás y trabajar en equipo. (Bunk, 1994, p.11).

La competencia participativa está referida a la capacidad de organizar, tomar decisiones y asumir responsabilidades en el ámbito laboral. (Bunk, 1994, p.11).

1.2.1.4 Contenidos de las competencias

Bunk (1994) refiere que es importante conocer los contenidos de las competencias profesionales, lo cual implica que se identifiquen aptitudes formales por cada

competencia para evitar que caigan en desuso, considerando la rápida evolución técnica y económica de la sociedad y las organizaciones. (p.13).

Competencia técnica

Está referida a la continuidad. Implica la adquisición de conocimientos, destrezas y aptitudes. Va más allá de los límites de la carrera profesional, está estrechamente ligada con la capacitación profesional y la organización. (Bunk, 1994, p.13).

Competencia metodológica

Está referida a la flexibilidad. Implica el conocimiento de procedimientos y alternativas de solución de problemas. Está relacionada al desarrollo de habilidades de planificación y capacidad de adaptación. (Bunk, 1994, p.14).

Competencia social

Está referida a la sociabilidad. Implica el comportamiento de las personas en dos niveles. El primero, a nivel individual que está relacionada a la disposición al trabajo, capacidad adaptativa y de intervención. El segundo, en la interacción con los demás que está relacionada al sentido de colaboración, honestidad, integridad, desinterés y el trabajo en equipo. (Bunk, 1994, p.14).

Competencia participativa

Está referida a la participación. Implica la capacidad para coordinar, organizar, interactuar, tomar decisiones, asumir responsabilidades y direccionar al grupo de acuerdo a los parámetros de la organización. (Bunk, 1994, p.14).

1.2.1.5 La Transmisión de las competencias

Bunk (1994) señala que los tiempos modernos se caracterizan por los cambios condicionados por el actual sistema económico; por ende, el trabajo de los profesionales está sujeto a transformaciones radicales. Los objetivos de las

empresas se alcanzan a través del empleo de la tecnología, reducción de costes, innovación, flexibilización y dinamismo en la gestión. (p.14).

Tal situación, origina en los trabajadores una conciencia de mejorar su calificación y competencia para su formación y perfeccionamiento profesional. Al respecto Bunk (1994) señala que para lograr la mejora de las competencias de acción profesional se requiere aplicar cambios como la implementación del trabajo en equipo, pasar de ejecutar tareas a un trabajo más programado, cambiar de una actitud pasiva en el trabajo hacia adoptar una actitud más activa, proponiendo ideas innovadoras; y de la transformación dinámica de la organización, por ello no es suficiente contar solo con la competencia técnica, sino es necesario integrar las competencias relacionadas a la adecuada utilización de metodologías, las relaciones interpersonales y el sentido de participación activa en el grupo. (p.14).

1.2.1.6 La competencia de servicio

Zarifian (1997) en Irigoin y Vargas (2002) introduce el término de competencia de servicio, la cual está tomando mayor importancia. Dicha competencia se refiere al impacto que tendrá directa o indirectamente la actividad profesional sobre la forma en como el bien o servicio prestado beneficiará al público al que va dirigido, conjugándose una dimensión personal relacionado con el cumplimiento a cabalidad de una actividad y la dimensión social de un trabajo realizado orientado a conseguir el beneficio para su público objetivo. (p. 63).

En tal sentido, resultaría interesante la propuesta de Zarifian considerando que implementar una competencia de servicio implicaría expresar en la interacción con el usuario cuidado, respeto y buena voluntad hacia el otro, y que esta interacción sea recíproca.

1.2.2 Calidad

Requena y Serrano (2007) sostienen que la calidad de un producto o servicio no se puede definir con facilidad, por ser una apreciación subjetiva; no obstante se puede decir que es la percepción que el usuario tiene del mismo. (p.18).

El Diccionario de la Real Academia de España (2001) define calidad como “Propiedad o propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla igual, mejor o peor que las restantes de su especie; superioridad o excelencia; condición o requisito que se pone en el contrato; calidez en el trato”. (De la Peña, 2014, p.116).

Motgomery (1985) en Petracci (1988) define calidad como el nivel en que un bien o servicio satisface las demandas del público al que va dirigido. El autor distingue dos indicadores de calidad, el primero, mide si cuenta con las características en las que se pensó al diseñarlo (exigencias del usuario); el segundo, mide si está acorde a la finalidad del diseño (calidad percibida desde el punto de vista del usuario). (p.21).

Medina y Medina (2011) entienden la calidad como el resultado óptimo que se obtiene cuando los productos o servicios se organizan y brindan en concordancia con las necesidades y expectativas del público al que va dirigido. (p.86).

Para Fernández, Lorenzo y Vázquez (2012) en De la Peña (2014) calidad es cuando un producto o servicio cumple con las expectativas y satisface las necesidades del cliente. (p.116).

Por su parte, Morris (1992) en Medina y Medina (2010) señala que se llega a la calidad cuando los servicios prestados responden a las necesidades de sus destinatarios y de la sociedad desde una perspectiva económica, de efectividad, eficiencia y equidad. (p.86).

Ferrando y Granero (2005) en Álvarez (2014) definen el término calidad como estrategia de gestión que tiene la finalidad de lograr la plena satisfacción de necesidades y expectativas por la obtención de resultados esperados de todas las partes involucradas, es decir usuarios, gestores y la comunidad en general. (p.14).

El enfoque de calidad va más allá de la premisa de un producto bien hecho o un servicio bien prestado, sino se debe visualizar desde un enfoque integrador de la gestión, el cual concibe la calidad como la mejora continua de tal manera que se obtengan productos o servicios que satisfagan plenamente al público objetivo, al menor costo económico posible y con la participación de todos los involucrados. (Medina y Medina, 2011, p.86).

1.2.2.1 Calidad de servicio

De acuerdo a Requena y Serrano (2007), la calidad en una organización cuyo producto es un servicio depende de los trabajadores quienes lo producen, vale decir que depende de la interacción del trabajador con el usuario. (p.19).

Giménez, Doménech, Lillo y Lorenzo (2012) en Álvarez (2014) señalan que al momento de definir el concepto de calidad de servicio se presentan dificultades considerando que no existe un concepto estandarizado de calidad en los servicios de bienestar y existen a su vez diferencias entre los diferentes actores y grupos de intereses (usuarios, trabajadores, directores, empleadores y administraciones estatales, regionales o locales) que están implicados en la optimización de la calidad, variando de una concepción técnica y objetiva a otra subjetiva y centrada en el usuario.

Medina y Medina (2010) en Álvarez (2014) definen calidad de servicio como la capacidad para responder a las demandas sociales empleando los recursos disponibles a través de los conocimientos científicos y técnicos. (p.15).

Moulin (2003) en Giménez et al. (2012) presenta dos definiciones sobre calidad de servicio. La primera definición está relacionada al sector público, indicando que calidad es la total satisfacción de las demandas de quienes más requieren la asistencia, de manera eficiente y eficaz, y cumpliendo la normativa vigente. La segunda definición de calidad menciona que además de la satisfacción de las demandas es importante considerar la expectativa del público al que va dirigido el servicio, conservándose la eficiencia y eficacia. (p. 62).

Petracci (1998) señala que en la administración pública, la calidad de servicio está ligada a la mejora continua, al nivel de satisfacción y la participación de los beneficiarios. La estrategia para medir la calidad del servicio brindado es a través de los resultados obtenidos, cumplimiento de metas programadas y compromisos adquiridos. (p.10).

Por su parte, Valenzuela y Rando (2004) en Alvarez (2014) expresan que “la calidad en servicios sociales es un eje vertebrador de las intervenciones, igualando a los ciudadanos en las condiciones de acceso a los servicios, poniéndola en el centro de las intervenciones”. (p.15).

Autores como Castelló y Lizcano (1988), Mora y Vivas (2001), Ruiz (2001) y Swiss (1992) en Blanco y Aibar (2010) sostienen que la calidad de los servicios guardará estrecha relación con los elementos tangibles vinculados a la prestación del servicio, la capacidad y el conocimiento que tiene el personal que brinda el servicio, la credibilidad y confianza del prestador del servicio, la adaptación del servicio a las demandas de los ciudadanos y la comprensión entre el prestador del servicio y el usuario. (p.6).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1990) en Requena y Serrano (2007) señalan que la calidad de servicio debe ser observada desde el contexto de las expectativas del usuario, definiendo calidad de servicio como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios. (p.22).

1.2.2.2 Calidad en la gestión pública

Desde el punto de vista de la administración pública, el constructo calidad está referida al posicionamiento de las estrategias de gestión tomadas de la administración privada e implementadas adecuadamente en el sector público que responda a las exigencias de los ciudadanos y que contribuya a la reducción de la brecha de desigualdad. (Moyado, 2002, p.5).

Ruiz (2012) sostiene que en los años 80 empieza a asociarse el término calidad a la gestión pública para afrontar los retos de prestar más y mejores servicios con recursos apenas suficientes, en un contexto en el que el ciudadano se vuelve más exigente propio de las sociedades modernas, pasando de un modelo burocrático y tradicional hacia estrategias más dinámicas que proporcionen satisfacción a las necesidades de los ciudadanos. (p.1).

Para Castelló y Lizcano (1998) en Blanco y Aibar (2010), la calidad en la gestión pública ha pasado por tres etapas, en la primera se caracterizó por el cumplimiento de reglamentos y procedimientos normados; en la segunda, calidad era equiparada con el constructo eficacia; y en la tercera, calidad se entiende desde el punto de vista de la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. (p.1).

Por su parte, Casell (2000) en Blanco y Aibar (2010) señala que la gestión pública está orientada al ciudadano, quien es considerado como “cliente activo” y no como actor pasivo que hace uso de los servicios públicos sin tener la oportunidad de pronunciarse al respecto. El autor sostiene que la calidad dejó de

estar percibida desde la perspectiva de la eficiencia, eficacia y economía, para centrarse en el servicio al consumidor. (p. 2).

1.2.2.3 Modelos de calidad en el servicio

Petracci (1998) señaló que los tres modelos más conocidos sobre calidad de servicio coinciden en que ésta resulta de la relación que existe entre las expectativas del usuario y las bondades del servicio. (p.15).

Respecto al primer modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff (1978), Petracci (1988) indicó que los usuarios cuentan con dos formas de valoración de la calidad de un servicio desde la mirada del cumplimiento de expectativas. La primera es de acuerdo a la satisfacción de una necesidad específica; y la segunda es de acuerdo a la obtención de otros beneficios si es que no se logra la satisfacción de sus necesidades. (p. 15).

El modelo de Grönross (1984) en Petracci (1998), plantea que existen 2 factores que comprueban la calidad de un servicio. El primero es la calidad técnica que está relacionada a las características propias del funcionamiento de un servicio. La segunda es la calidad funcional que está relacionada a la atención que se brinda a los clientes. (p.15).

El tercer modelo es el diseñado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), el cual es también llamado SERVQUAL. Este modelo sostiene que la calidad del servicio es un constructo abstracto tomando en cuenta que las características fundamentales de un servicio son intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) en Petracci (1988) sustentan que la calidad del servicio se obtiene del balance del interés y la calidad percibida, siendo la satisfacción del público objetivo la que orientará la sensación de calidad del servicio prestado. (p.16).

1.2.2.4 Dimensiones de calidad de servicio

Siendo la calidad una variable muy importante, las definiciones indicadas en los párrafos anteriores presentan una idea de los aspectos a ser considerados para proporcionar una opinión acerca de los servicios que brinda la administración pública.

En la presente investigación se considerará el modelo de calidad de SERVQUAL, cuyos autores, Parasuraman et al. (1988) han identificado 5 dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Tangibilidad

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) en Petracci, (1998) refieren que la dimensión Tangibilidad está relacionada con la apariencia física, es decir, el equipo, el personal y el material de difusión del servicio. El indicador es el conjunto de elementos tangibles. (p. 28).

La tangibilidad está estrechamente vinculada ya sea a la prestación del servicio o al servicio propiamente dicho,

Confiabilidad

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) en Petracci, (1998) refieren que la dimensión Confiabilidad está relacionada con el poder cumplir oportunamente con el servicio ofrecido mostrando responsabilidad y exactitud. El indicador es la confiabilidad. (p.28).

La dimensión confiabilidad está asociada a la percepción de credibilidad, posicionamiento y pericia que posee el prestador del servicio transmitiendo confianza a los usuarios.

Capacidad de respuesta

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) en Petracci, (1998) señalan que la dimensión Capacidad de respuesta está relacionada con la disposición y vocación de servicio, así como proporcionar respuestas concretas y oportunas. El indicador es la capacidad de respuesta. (p. 28).

Esta dimensión tiene que ver con la preparación, capacitación, información y conocimientos que posee la persona responsable o encargada de brindar un servicio, evidenciando capacidad de resolver problemas en beneficio del usuario.

Seguridad

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) en Petracci, (1998) señalan que la dimensión Seguridad está relacionada con las aptitudes y la amabilidad de los prestadores de servicios para transmitir confianza en la tarea a desarrollar. Los indicadores son competitividad, trato cordial, honestidad y seguridad. (p. 28).

Esta dimensión evidencia la capacidad adaptativa o de adecuación del servicio a las demandas o exigencias del usuario, brindando seguridad que se dará solución a su requerimiento.

Empatía

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) citado en Petracci, (1998) refieren que la dimensión Empatía está relacionada con la atención personalizada, identificación y comprensión de las necesidades de los usuarios. Los indicadores son accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario. (p. 28).

La dimensión empatía está asociada al compromiso del prestador de servicio de brindar un servicio con calidez, priorizando satisfacer las expectativas de los usuarios demostrándole importancia e interés en solucionar sus demandas.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

La presente investigación aportará a la comunidad científica con la elaboración de un nuevo instrumento de medición validado y con estudio de confiabilidad, destinado a la identificación de competencias laborales en base a las dimensiones desarrolladas por G. Bunk (1994); asimismo aportará con la adaptación de un instrumento de medición destinado a la valoración la calidad del servicio prestado en base al modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), el mismo que cuenta con estudios de validez y confiabilidad.

Con los resultados que se obtengan de los instrumentos de medición anteriormente citados se podrán identificar las competencias laborales y la calidad de servicio que presenta el personal de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF) de Lima Norte con lo cual se podrá proponer la implementación de nuevas estrategias de intervención que colaboren en la optimización de la calidad de los servicios a cargo de la gestión pública.

1.3.2 Justificación práctica

La presente investigación servirá para que el personal de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia de Lima Norte y los gestores de la Unidad de Fortalecimiento Familiar del INABIF conozca información cualitativa sobre cómo se brindan los servicios a los beneficiarios en la práctica y en qué medida la calidad de los servicios prestados estaría sujeta a las competencias laborales del personal, información con la cual se podría efectuar ajustes e inclusive replantear estrategias de abordaje que contribuyan a optimizar la calidad del servicio que se ofrece a los beneficiarios, y a su vez podrían aplicarse a los demás Centros de Desarrollo Integral de la Familia ubicados en Lima Metropolitana.

1.3.3 Justificación social

Con la presente investigación se busca medir e identificar las competencias laborales del personal de una entidad del Estado y la relación que ésta tiene con la calidad del servicio que se brinda a los beneficiarios con el propósito de contribuir en la optimización de la calidad del servicio, en el marco de una gestión pública eficiente y eficaz a favor de un grupo poblacional que se encuentra en situación de vulnerabilidad.

1.4 Problema

La modernización de la administración pública conlleva a que las instituciones del estado empleen nuevos modelos de gestión, empleo de la tecnología, disminución de costos, innovación en los procedimientos, flexibilización y dinamismo en la gestión.

La modernización de la gestión pública también implica que los trabajadores de las instituciones del estado reúnan ciertos requisitos técnicos y competencias laborales que les permita desempeñar con éxito las funciones asignadas que contribuya en la optimización de la calidad de los servicios que se presta a la población beneficiaria y al logro de los objetivos institucionales.

Al respecto, la Organización Internacional del Trabajo (1997) en Irigoin y Vargas (2002), señala que la competencia laboral se construye sobre la base del aprendizaje de conocimientos técnicos que contribuyen a lograr un desempeño eficiente en el trabajo, aprendizajes que se obtienen a través de la capacitación y de manera más significativa a través de la experiencia y la práctica laboral. (p. 43).

Sobre Calidad de servicio, Arrué (2014) indica que el termino calidad está relacionado con la satisfacción de la población beneficiaria a través de la mejora en la atención y la reducción de la brecha entre las expectativas del usuario y el servicio que ciertamente recibe; se trata de aplicar el modelo de la empresa

privada para la modernización del sector público, cambio que se está expandiendo entre los países de la región latinoamericana. (p.xi).

Hernández, Miranda y otros, (2009) respecto a las competencias laborales y su implicancia sobre la calidad del servicio afirman que efectuar la evaluación de ambas variables permitirá formular estrategias innovadoras orientadas a la optimización de la calidad del servicio. (p.6).

La persistencia de grandes problemas como la pobreza, la desigualdad y la vulneración de derechos en nuestro país evidencia la necesidad de implementar políticas de estado que refuercen los sistemas de protección social orientadas a disminuir la brecha de desigualdad.

Tal es así que, en los últimos diez años se están implementando reformas en el sector público para lograr una gestión más eficiente, con potencial humano mejor capacitado y una apropiada delegación de tareas con la finalidad de contribuir al progreso de la población peruana.

El Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar – INABIF, Programa que depende del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables-MIMP, es la entidad destinada a brindar atención y protección a niñas, niños, adolescentes, personas con discapacidad y personas adultas mayores en situación de riesgo, procurando su bienestar y se superen las condiciones que los coloca en situación de vulnerabilidad.

La Unidad de Desarrollo Integral de las Familias-UDIF, es una unidad de línea del INABIF (s.f) que cumple las funciones de programar, conducir, ejecutar y supervisar tareas orientadas al desarrollo y protección de las familias que se encuentren en situación de vulnerabilidad, contando para tal fin con los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF.

Los CEDIF son centros que ofrecen servicios a favor del desarrollo humano y fortalecimiento de las familias, se desarrollan actividades de atención a niños menores de tres años, consejería familiar, refuerzo escolar a niños y adolescentes, talleres de crecimiento personal y formación ocupacional, coadyuvando a mejorar la calidad de vida de la población beneficiaria.

La red de servicio de los CEDIF de Lima Metropolitana están ubicados en distritos populosos de las zonas norte, este, centro y sur de la capital, donde se registran índices de pobreza, violencia, desempleo y otras variables que ponen en situación de riesgo a su población, con la finalidad de prevenir el deterioro de las relaciones familiares, la expulsión de los niños y adolescentes de sus hogares exponiéndolos al abandono o a estar en situación de calle, el desamparo a las personas adultas mayores o a personas con discapacidad.

En este contexto se hace necesario que el personal de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF cuente con un conjunto de competencias laborales que optimicen la calidad de la atención y los servicios que se brindan a los niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad. El desarrollo de competencias laborales busca contar con personal acordes al perfil del puesto, un adecuado manejo de normas técnicas y protocolos de atención que contribuyan a la modernización y éxito de la gestión pública.

Por ello, el presente estudio de investigación desarrollada en los CEDIF ubicados en Lima Norte: Año Nuevo y Collique en Comas, Turquezas en Ancón y Tahuantinsuyo en Independencia, pretende comprobar si existe relación directa entre las competencias laborales del personal y la calidad de servicio que presta para el logro de los objetivos institucionales, lo que permitirá diseñar e implementar innovadoras estrategias a favor de la población beneficiaria, las mismas que podrían aplicarse a todos los CEDIF de Lima Metropolitana.

1.4.1 Formulación del problema

¿Qué relación existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia–CEDIF de Lima Norte, 2017?.

1.4.1.1 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la competencia técnica y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia–CEDIF de Lima Norte, 2017?.

¿Qué relación existe entre la competencia metodológica y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia–CEDIF de Lima Norte, 2017?.

¿Qué relación existe entre la competencia social y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia–CEDIF de Lima Norte, 2017?.

¿Qué relación existe entre la competencia participativa y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia–CEDIF de Lima Norte, 2017?.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa y directa entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia–CEDIF de Lima Norte, 2017.

1.5.2 Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa y directa entre la competencia técnica y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia–CEDIF de Lima Norte, 2017.

Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa y directa entre la competencia metodológica y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia–CEDIF de Lima Norte, 2017.

Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa y directa entre la competencia social y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia–CEDIF de Lima Norte, 2017.

Hipótesis específica 4

Existe una relación significativa y directa entre la competencia participativa y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia–CEDIF de Lima Norte, 2017.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia–CEDIF de Lima Norte, 2017.

1.6.2 Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la competencia técnica y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia–CEDIF de Lima Norte, 2017.

Determinar la relación que existe entre la competencia metodológica y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia–CEDIF de Lima Norte, 2017.

Determinar la relación que existe entre la competencia social y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia–CEDIF de Lima Norte, 2017.

Determinar la relación que existe entre la competencia participativa y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia–CEDIF de Lima Norte, 2017.

II. MARCO METODOLOGICO

2.1 Variables

2.1.1 Variable competencia laboral

Definición conceptual

En la ejecución del presente trabajo de investigación se considera la definición elaborada por Bunk (1994), quien menciona que las competencias laborales son conocimientos, destrezas y aptitudes que permiten el desarrollo de la carrera profesional, contribuye a la adquisición de la capacidad de solución de problemas relacionados al ámbito laboral con iniciativa y creatividad, a la capacidad de trabajar en equipo y la capacidad asumir un rol activo en una organización. (p.9).

Definición operacional

Puntuaciones de la encuesta de competencias laborales (elaboración propia, 2016), que consta de 32 ítems, con cinco (05) tipos de respuesta (escala Likert) para determinar el nivel de competencia laboral en base a 4 dimensiones: técnica, metodológica, social y participativa.

2.1.2 Calidad de servicio

Definición conceptual

En la presente investigación se considera la definición de Calidad elaborada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988/1990) en Petracci (1998) quienes señalan que calidad es la brecha entre las expectativas y la percepción de los consumidores. Los autores sostienen que la satisfacción de los consumidores orienta la percepción de la calidad. (p.16).

Definición operacional

Puntuaciones de la encuesta de calidad de servicio (elaboración propia, 2016), que consta de 30 ítems, con cinco (05) tipos de respuesta (escala Likert) para determinar el nivel de calidad de servicio en base a 5 dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1.

Matriz de Operacionalización de la variable competencia laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos
Competencia Técnica	Conocimiento Destrezas Aptitudes	1,2,3,4,5, 6,7,8	Muy de Acuerdo (5)	Alto (38 a más)
			De Acuerdo (4)	Medio (35 - 37)
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Bajo (Hasta 34)
Competencia Metodológica	Procedimiento de trabajo. Aplica experiencias adquiridas	9,10,11,12, 13,14,15, 16	En Desacuerdo (2)	Alto (38 a más)
			Muy en Desacuerdo (1).	Medio (33 - 37)
				Bajo (Hasta 32)
Competencia Social	Disposición a colaborar. Comportamiento orientado al grupo	17,18,19, 20,21,22, 23,24		Alto (38 a más)
				Medio (34 - 37)
				Bajo (Hasta 33)
Competencia Participativa	Capacidad de organización Capacidad de toma de decisiones Capacidad para asumir responsabilidades	25,26,27, 28,29,30 31,32		Alto (37 a más)
				Medio (35 - 36)
				Bajo (Hasta 34)

Fuente: Elaboración propia 2016.

Tabla 2.

Matriz de Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos
Tangibilidad	Elementos tangibles	1,2,3,4, 5,6	Muy de Acuerdo (5) De Acuerdo (4)	Alto (132 a más) Medio (122-131) Bajo (Hasta 121)
Confiabilidad	Brindar confianza. Cumplen lo prometido	7,8,9,10, 11,12	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En Desacuerdo (2) Muy en Desacuerdo (1)	
Capacidad de respuesta	Rapidez para responder a la demanda. Disposición a ayudar	13,14,15, 16,17,18		
Seguridad	Credibilidad Competencia	19,20,21, 22,23,24		
Empatía	Comprensión del usuario Trato amable y respetuoso a los usuarios	25,26,27, 28,29,30		

Fuente: Elaboración propia 2016.

2.3 Metodología

El presente estudio es de enfoque cuantitativo en el cual se plantea un problema delimitado y concreto. De acuerdo a lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2010), el enfoque cuantitativo se caracteriza por medir fenómenos, utilizar procedimientos estadísticos, realizar prueba de hipótesis y efectuar un análisis causa-efecto (p.3).

Asimismo, en la presente investigación se empleará el método hipotético deductivo. Al respecto Bernal (2006) en Soto (2014) manifiesta que este método es un procedimiento que busca rechazar o aceptar las hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que se contrastaran con los resultados obtenidos. (p. 43).

2.4 Tipo de estudio

La investigación es de tipo científica básica, la misma que tiene la finalidad de incrementar el conocimiento a través de la recolección de datos.

Al respecto Valderrama (2013) en Soto (2014) sobre la investigación básica señala que es la investigación teórica, destinada a generar conocimientos científicos a través de la recolección de datos de la realidad para el enriquecimiento teórico-científico y el hallazgo de principios y leyes. (p.44).

Para Sánchez y Reyes (2013) en Soto (2014) la investigación básica, pura o fundamental, está orientada a la búsqueda de conocimientos innovadores, a través de la recolección de datos tomados de la realidad contribuyendo así con la ciencia. (p.44).

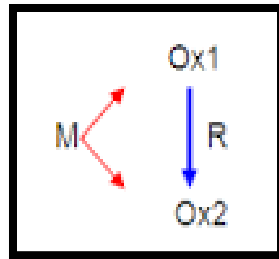
2.4.1 Nivel de investigación

El nivel de la investigación es descriptivo correlacional. De acuerdo a lo señalado por Hernández et al (2010), a través de los estudios correlacionales se puede determinar la relación o influencia que existe entre dos o más variables de estudio. (p.81).

Respecto a los estudios correlacionales, Yuni y Urbano (2006) señalan que dichos estudios deben demostrar que existe entre dos o más variables, con el propósito de determinar el comportamiento de una variable a través de la influencia de otras variables relacionadas. (p.81).

Soto (2014) señala respecto a los estudios correlacionales que “las variables medibles deben corresponder al mismo sujeto”. (p.47).

Los estudios correlacionales presentan el siguiente esquema:



Fuente: Imágenes de google

Figura 1. Esquema de Investigación Correlacional

Donde:

M = Muestra

Ox₁ = Variable 1

Ox₂ = Variable 2

R = Relación de variables de estudio

2.5 Diseño del estudio

La presente investigación es de diseño no experimental y de corte transversal.

Para Soto (2014) en la investigación no experimental no se ejecuta ningún experimento, no se administra tratamiento o programa y no se manipularán variables, sino se procederá a observar los hechos tal como se presentan en su contexto natural. (p.61).

Asimismo, la investigación es de corte transversal. Al respecto Hernández et al. (2010) en Soto (2014) refieren que los diseños transversales recogen

información en un solo momento, su finalidad es describir las variables, analizar su incidencia y la relación de un momento específico. (p. 61).

2.6 Población

Bernal (2006) en Soto (2014) se refiere a la población como el conjunto de elementos u objetos que presentan un problema. (p.62).

En el presente estudio de investigación se trabajó con todo el personal técnico que labora en los Centros de Desarrollo Integral de la Familia–CEDIF de Lima Norte. La población estuvo conformada por 60 sujetos, quienes conformaron el 100% de la unidad de análisis, es decir, se trabajó con la población censal por lo que no se tiene muestra ni muestreo.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se empleó la técnica de recolección de datos a través de la aplicación de encuestas, que permitió medir las variables del estudio en un mismo momento, cumpliéndose con los objetivos y la comprobación de las hipótesis planteadas.

Las encuestas se utilizaron, la primera con el objetivo de medir e identificar las competencias laborales que presenta el personal técnico; y la segunda con el objetivo de medir la Calidad de servicio que se brinda a los usuarios de los CEDIF de Lima Norte desde la perspectiva del personal que labora en él.

2.7.1. Instrumento 01: Competencias laborales

Ficha Técnica

Nombre: Cuestionario de Competencias Laborales del personal de los CEDIF de Lima Norte.

Autor: Graciela Pilar Flores Fernández

Procedencia: Lima – Perú, 2016

Objetivo: Medir el nivel de las competencias laborales del personal técnico de los CEDIF de Lima Norte.

Administración: Individual o colectiva.

Duración: Sin tiempo límite.

Estructura: El cuestionario consta de 32 ítems en total, 8 ítems por cada una de las cuatro dimensiones, tiene alternativas de respuesta de opción múltiple tipo escala de Lickert. La calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 160 puntos.

Normas de calificación: Para la obtención de resultados se debe sumar los totales por dimensiones y del total del instrumento, luego se ubica el resultado en la tabla de baremos para determinar el nivel de competencias laborales y de sus dimensiones.

2.7.2. Instrumento 02: Calidad de servicio

Ficha Técnica

Nombre: Cuestionario de Calidad de servicio de los CEDIF de Lima Norte.

Adaptación: Graciela Pilar Flores Fernández

Procedencia: Lima – Perú, 2016

Objetivo: Medir el nivel de la calidad de servicio de los CEDIF de Lima Norte.

Administración: Individual o colectiva.

Duración: Sin tiempo límite.

Estructura: El cuestionario consta de 30 ítems en total, 6 ítems por cada una de las cuatro dimensiones, tiene alternativas de respuesta de opción múltiple tipo escala de Lickert. La calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 150 puntos.

Normas de calificación: Para la obtención de resultados se debe sumar los totales del instrumento, luego se ubica el resultado en la tabla de baremos para determinar el nivel de la calidad de servicio.

2.8 Validez y confiabilidad

2.8.1 Validez del instrumento

Soto (2014) señala que a través de la validez del instrumento se sabe si éste realmente mide lo que pretende medir. (p.66).

Juicio de Experto

Los cuestionarios fueron sometidos a la revisión de un juicio de experto para su validación. Para dicha validación se contó con la colaboración de profesionales dedicados a la educación universitaria y post grado.

El valioso aporte de los expertos en la construcción de los cuestionarios permitió que los instrumentos se ajusten a los objetivos de la presente investigación. Los instrumentos fueron revisados y su valoración se plasma en la siguiente tabla:

Tabla 3.

Relación de juicio de expertos

N°	Experto	Aplicabilidad
Experto 1	Mg. Cristian G. Medina Sotelo	Aplicable
Experto 2	Dra. Luzmila L. Garro Aburto	Aplicable
Experto 3	Dr. Roger I. Soto Quiroz	Aplicable

Fuente: elaboración propia (2017)

2.8.2 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de los instrumentos se halló empleando el Coeficiente del Alfa de Cronbach, desarrollado por J.L. Cronbach, que establece el grado de consistencia y precisión del instrumento. La escala de valores de la confiabilidad es la siguiente:

No es confiable:	-1 a 0
Baja confiabilidad:	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad:	0.50 a 0.75
Fuerte confiabilidad:	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad:	0.9 a 1

A través de la aplicación del programa estadístico SPSS 20 en los instrumentos de la presente investigación se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 4.

Estadística de Fiabilidad del Instrumento N° 01 destinado a medir la variable Competencias Laborales

Alfa de Cronbach	N de elementos
.884	32

Fuente: Estadístico SPSS 20

Tal como se puede apreciar en la Tabla 4, el Instrumento N°01 obtiene una puntuación de 0.884 lo que significa que posee una fuerte confiabilidad.

Tabla 5.

Estadística de Fiabilidad del Instrumento N° 02 destinado a medir la variable Calidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.829	30

Fuente: Estadístico SPSS 20

Tal como se puede apreciar en la Tabla 5, el Instrumento N°02 obtiene una puntuación de 0.829 lo que significa que posee una fuerte confiabilidad.

2.9 Método de análisis de datos

Se aplicaron los instrumentos correspondientes a cada variable de la investigación. Luego se procedió a calificar y procesar datos. Para mayor facilidad los resultados se ordenaron en una hoja del programa Excel.

Se procesó la información recopilada mediante el análisis estadístico en SPSS 20, en los siguientes niveles:

Estadística descriptiva: con la finalidad de describir los valores de la medición de las variables en frecuencia y porcentaje a través de estadísticos descriptivos y gráficos de barras.

Estadística inferencial: para establecer la prueba de hipótesis, cada una de las hipótesis formuladas fueron verificadas mediante el estadígrafo Rho de Spearman. Las variables han sido definidas como variables cualitativas ordinales.

2.10 Consideraciones éticas

En el desarrollo de esta investigación se actuó con honestidad y transparencia en la obtención de los datos, asumiendo con máximo cuidado las consideraciones éticas, dando cumplimiento a las disposiciones del reglamento vigente para la administración de los instrumentos de evaluación.

Asimismo, las citas bibliográficas fueron hechas considerando los parámetros establecidos por la comunidad científica.

III. RESULTADOS

3.1. Nivel Descriptivo

3.1.1 Análisis descriptivo de las variables

Descripción de los resultados de la variable 1: Competencias laborales

Tabla 6.

Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de competencias laborales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	21.7
Medio	38	63.3
Alto	9	15.0
Total	60	100,0

Nota: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

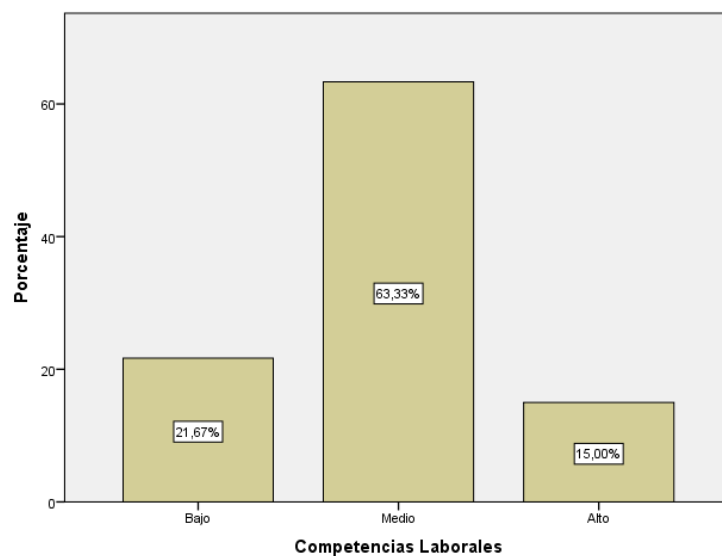


Figura 2. Distribución de porcentajes de los niveles de Competencias Laborales en el personal técnico de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017.

Interpretación

En la tabla 6 y figura 2 se evidencia que el 21,67% del personal técnico de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte presenta un nivel bajo, el 63,33% nivel medio y 15% nivel alto en competencias laborales.

Descripción de los resultados de la variable 2: Calidad de Servicio

Tabla 7.

Distribución de frecuencia y porcentaje del nivel de Calidad de Servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	18,3
Medio	36	60,0
Alto	13	21,7
Total	60	100,0

Nota: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

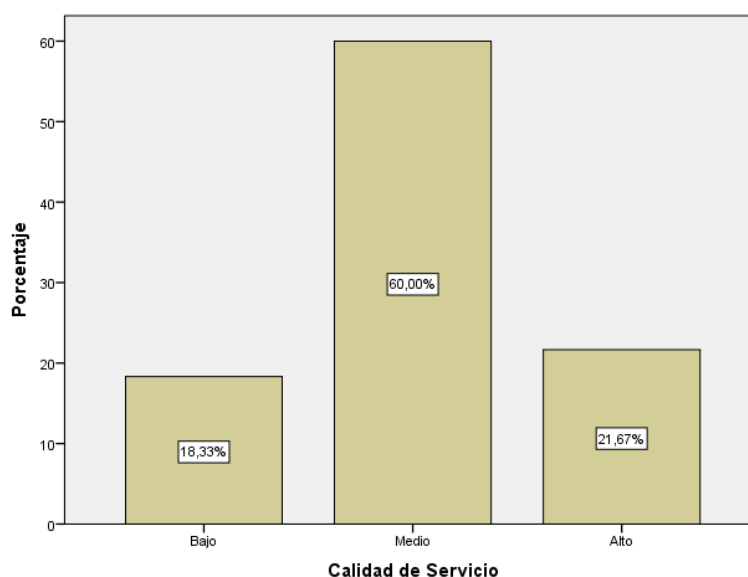


Figura 3. Distribución de porcentajes de la percepción de los niveles de Calidad de Servicio del personal técnico de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017.

Interpretación

En la tabla 7 y figura 3 se muestran los resultados obtenidos de la variable 2, se evidencia que el 18,33% del personal técnico percibe un nivel bajo, el 60% nivel medio y 21,67% nivel alto en Calidad de servicio que se brinda los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017.

Descripción de los resultados de la dimensión 1: Competencia Técnica

Tabla 8.

Distribución de la frecuencia y porcentaje del nivel de la dimensión competencia técnica

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	28,3
Medio	35	58,3
Alto	8	13,3
Total	60	100,0

Nota: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

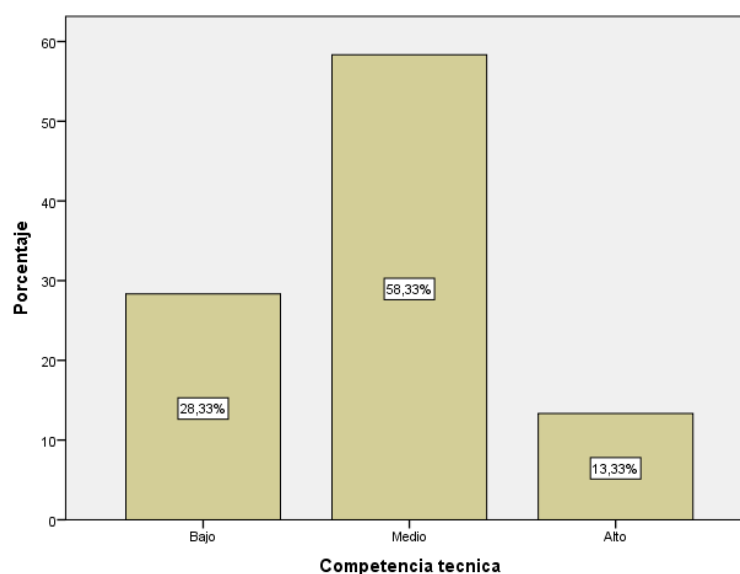


Figura 4. Distribución de porcentajes de los niveles de la dimensión competencia técnica.

Interpretación

En la tabla 8 y figura 4 se muestran los porcentajes de los niveles de la dimensión competencia técnica, donde se observa que el 28,3% del personal técnico de los Centro de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte presenta un nivel bajo, el 58,3% presenta nivel medio y 13,3% presenta nivel alto.

Descripción de frecuencias y porcentajes de la dimensión 2: Competencia metodológica

Tabla 9.

Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de competencia metodológica

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	18,3
Medio	45	75,0
Alto	4	6,7
Total	60	100,0

Nota: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

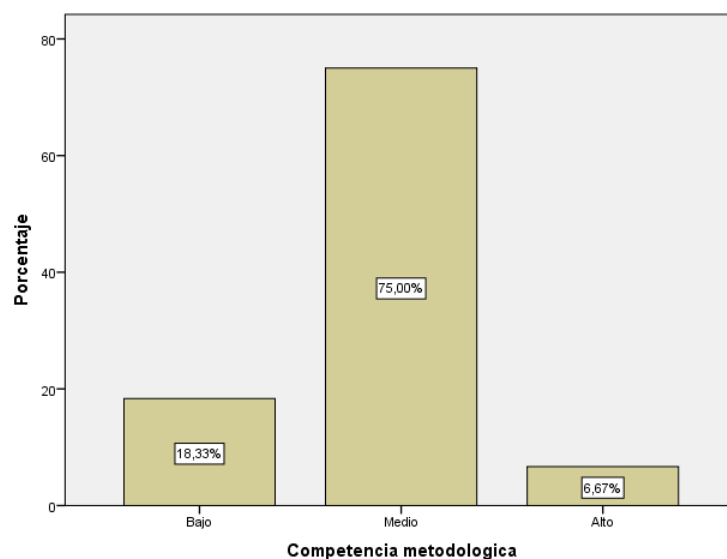


Figura 5. Distribución de porcentajes de los niveles de la dimensión competencia metodológica.

Interpretación

En la tabla 9 y figura 5 se muestran los niveles de la dimensión 2, observándose que el 18,3% del personal técnico de los Centro de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte presenta nivel bajo, el 75% nivel medio y 6,7% presenta nivel alto en competencia metodológica.

Descripción de los resultados de la dimensión 3: Competencia social

Tabla 10.

Distribución porcentual del nivel de competencia social

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	23,3
Medio	38	63,3
Alto	8	13,3
Total	60	100,0

Nota: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

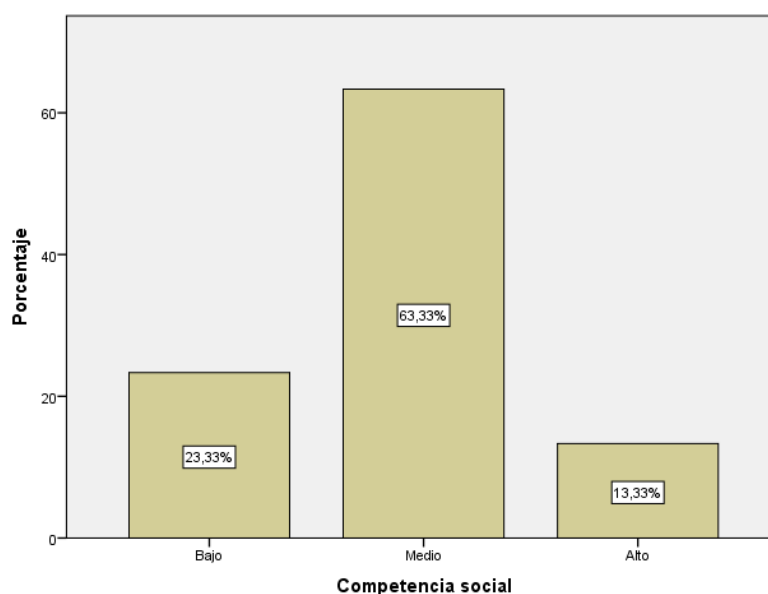


Figura 6. Distribución de porcentajes de los niveles de la dimensión competencia social.

Interpretación

En la tabla 10 y figura 6 se muestran los porcentajes de los niveles de la dimensión 3 que presenta el personal técnico de los Centro de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, observándose que el 23,3% presenta nivel bajo, un 63,3% presenta nivel medio y 13,3% presenta nivel alto en competencia social.

Descripción de los resultados de la dimensión 4: Competencia participativa

Tabla 11.

Distribución porcentual del nivel de competencia participativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	23,3
Medio	36	60,0
Alto	10	16,7
Total	60	100,0

Nota: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

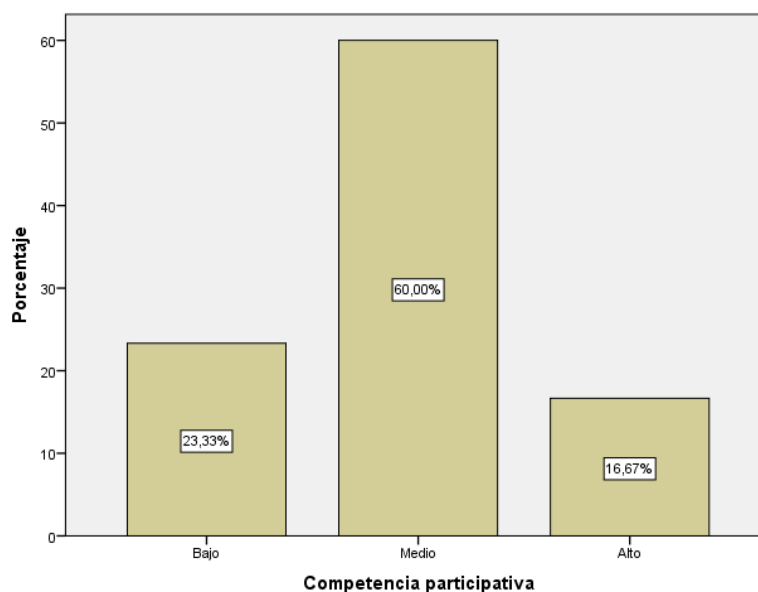


Figura 7. Distribución de porcentajes de los niveles de la dimensión competencia participativa.

Interpretación

En la tabla 11 y figura 7 se muestran los porcentajes de los niveles de la dimensión 4 del personal técnico de los Centro de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, observándose que el 23,3% del personal presenta nivel bajo, el 60 % nivel medio y el 16,7% presenta nivel alto en competencia participativa.

Tabla 12.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de competencia laboral y calidad de servicio

Competencias laborales	Calidad de servicio (agrupado) tabulación cruzada						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	10	76.9%	3	23.1%	0	0%	13	21,7%
Medio	0	0%	30	78,9%	8	21,1%	38	63,3%
Alto	1	11,1%	3	33,3%	5	55,56%	9	15%
Total	11	18,3%	36	60%	13	21,7%	60	100%

Fuente: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

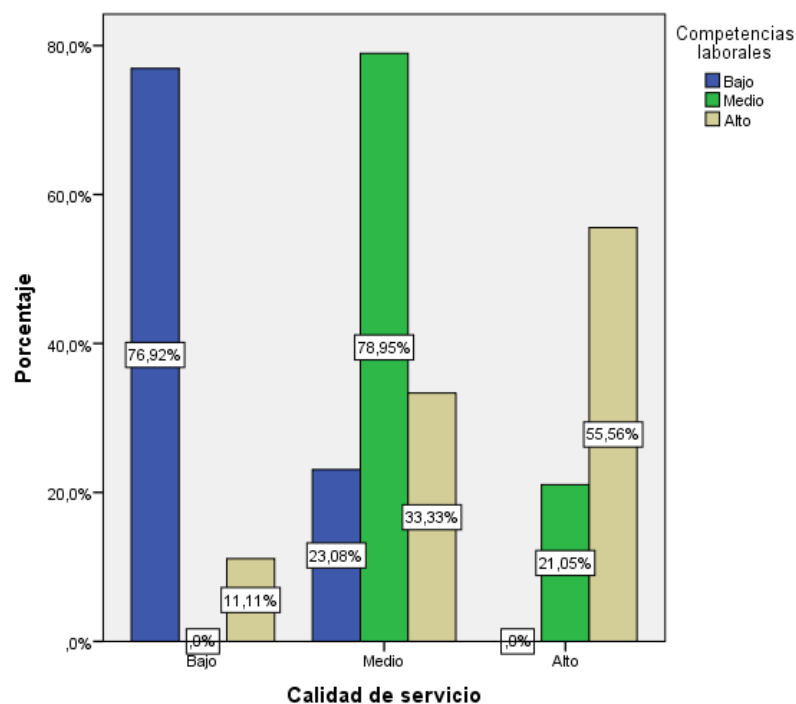


Figura 8. Distribución de porcentajes de los niveles competencias laborales y la percepción de la calidad de servicio que presenta el personal técnico de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017.

Interpretación

La tabla 12 y figura 8 muestran la descripción de las variables competencias laborales y calidad de servicio, observándose que el 76,9% del personal técnico obtiene nivel bajo en competencias laborales y baja percepción en cuanto a calidad de servicio. El 23.1% del personal que tiene nivel bajo en competencias laborales tiene una percepción del nivel medio en calidad de servicio.

El 78,9% del personal tiene nivel medio en competencias laborales y en su percepción respecto a la calidad de servicio. El 21,1% del personal que tiene nivel medio en competencias laborales percibe nivel alto en calidad de servicio.

El 11,1% del personal obtiene nivel alto en competencias laborales y percibe nivel bajo de calidad de servicio, 33,3% obtiene nivel medio de competencia laboral y en su percepción de calidad de servicio. El 55,56% del personal presenta nivel alto en competencias laborales y en su percepción de calidad de servicio.

Tabla 13.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión competencia técnica y calidad de servicio

Competencia Técnica	Calidad de servicio (agrupado) tabulación cruzada						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	fi	%	fi	%	Fi	%	Fi	%
Bajo	10	58,8%	7	41,2%	0	0%	17	28,3%
Medio	1	2,9%	23	65,7%	11	31,4%	35	58,3%
Alto	0	0%	6	75%	2	25%	8	13,3%
Total	11	18,3%	36	60%	13	21,7%	60	100%

Fuente: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

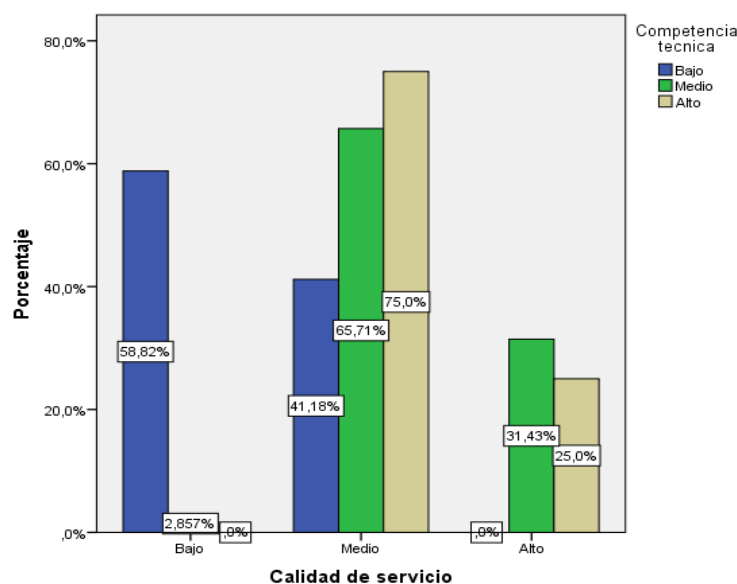


Figura 9. Distribución de porcentajes de la dimensión competencia técnica y calidad de servicio que presenta el personal técnico de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017.

Interpretación

La tabla 13 y figura 9 muestran la descripción de la dimensión competencia técnica y calidad de servicio, observándose que el 58,8% del personal que obtiene nivel bajo en competencia técnica, percibe un bajo nivel calidad de servicio. El 41,2% del personal que tiene nivel bajo en competencia técnica, percibe un nivel medio en calidad de servicio.

El 2,9% del personal que obtiene nivel medio en competencia técnica percibe un nivel bajo en calidad de servicio. El 65,7% obtiene nivel medio en competencia técnica y en su percepción de la calidad de servicio. El 31,4% del personal que obtiene nivel medio de competencia técnica, percibe un nivel alto en calidad de servicio.

El 75% del personal que obtiene nivel alto en competencia técnica percibe un nivel medio en calidad de servicio. El 25% del personal obtiene nivel alto de competencia técnica y en su percepción de calidad de servicio.

Tabla 14.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión competencia metodológica y calidad de servicio

Competencia metodológica	Calidad de servicio (agrupado) tabulación cruzada						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	10	90.9%	1	9,1%	0	0%	11	18,3%
Medio	1	2,2%	33	73,3%	11	24,4%	45	75%
Alto	0	0%	2	50%	2	50%	4	6,7%
Total	11	18,3%	36	60%	13	21,7%	60	100%

Fuente: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

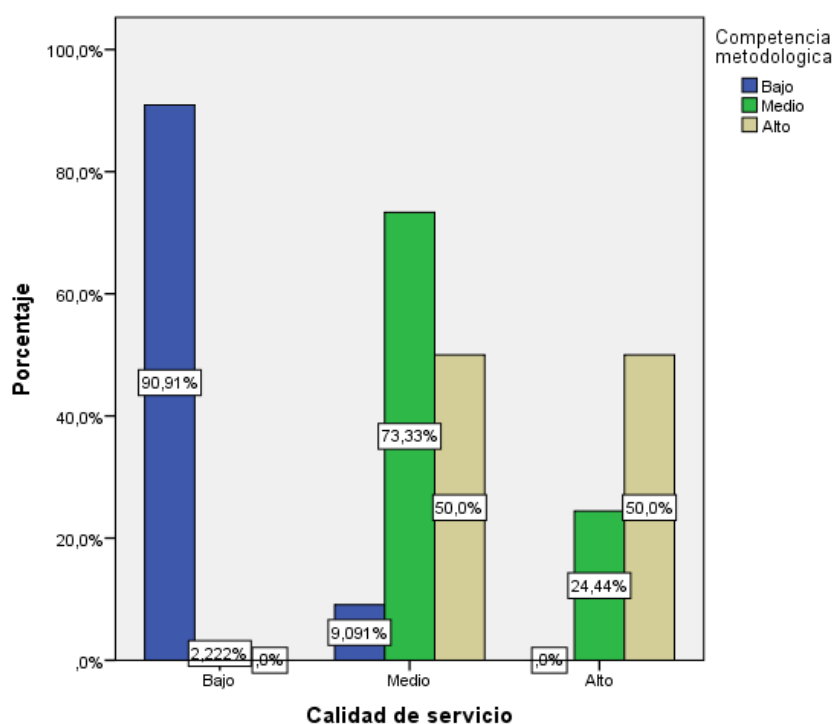


Figura 10. Distribución de porcentajes de la dimensión competencia metodológica y calidad de servicio que presenta el personal técnico de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017.

Interpretación

La tabla 14 y figura 10 muestran la descripción de la dimensión competencia metodológica y calidad de servicio, observándose que:

El 90,9% del personal obtiene nivel bajo en competencia metodológica y en su percepción de calidad de servicio. El 9,1% del personal que tiene nivel bajo de competencia metodológica, percibe nivel medio de calidad de servicio.

El 2,2% del personal que obtiene nivel medio en competencia metodológica percibe un nivel bajo calidad de servicio. El 73,3% del personal tiene nivel medio en competencia metodológica y en su percepción de calidad de servicio. El 24,4% del personal que presenta nivel medio en competencia metodológica, percibe un nivel alto en calidad de servicio.

El 50% del personal obtiene nivel alto en competencia metodológica y percibe nivel medio en calidad de servicio. El 50% del personal tiene nivel alto en competencia metodológica y en su percepción de calidad de servicio.

Tabla 15.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión competencia social y calidad de servicio

Competencia Social	Calidad de Servicio (agrupado) <small>tabulación cruzada</small>						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	9	64,3%	5	35,7%	0	0.0%	14	23,3%
Medio	1	2,6%	27	71,1%	10	26,3%	38	63,3%
Alto	1	12,5%	4	50%	3	37,5%	8	13,3%
Total	11	18,3%	36	60%	13	21.7%	60	100%

Fuente: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

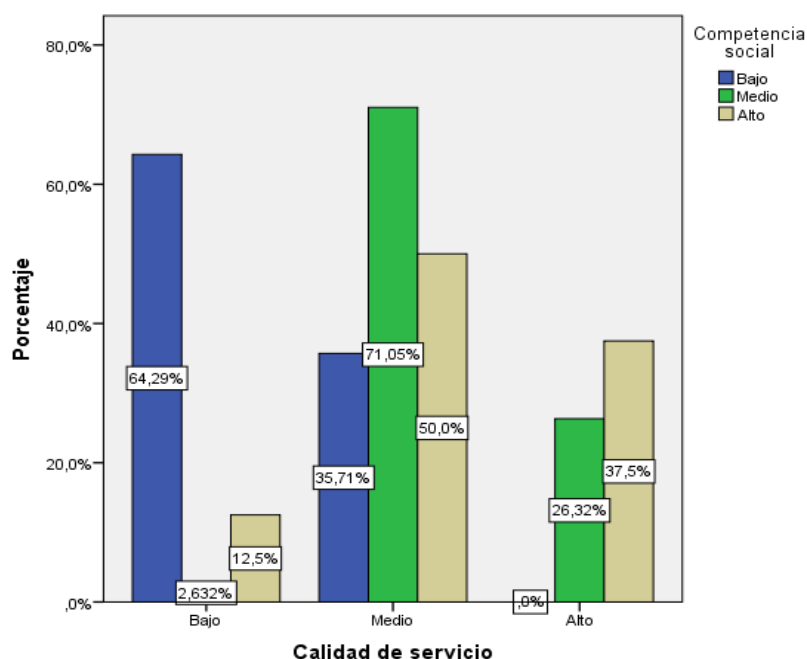


Figura 11. Distribución de porcentajes de la dimensión competencia social y calidad de servicio que presenta el personal técnico de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017.

Interpretación

La tabla 15 y figura 11 muestran la descripción de la dimensión social y calidad de servicio, apreciándose que el 64,3% del personal obtiene nivel bajo en competencia social y en su percepción de calidad de servicio. El 35,7% tiene nivel bajo de competencia social y nivel medio en su percepción de calidad de servicio.

El 2,6% del personal que obtiene nivel medio en competencia social presenta nivel bajo en su percepción de calidad de servicio. El 71,1% del personal tiene nivel medio en competencia social y en su percepción de calidad de servicio. El 26,3% del personal presenta nivel medio en competencia social y nivel alto en su percepción de calidad de servicio.

El 12,5% del personal obtiene nivel alto en competencia social y nivel medio en la percepción de calidad de servicio. El 50% del personal tiene nivel alto en

competencia social y en la percepción de calidad de servicio. El 37,5% obtiene nivel alto en competencia social y en su percepción de calidad de servicio.

Tabla 16.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión competencia participativa y calidad de servicio

Competencia participativa	Calidad de servicio (agrupado) tabulación cruzada						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	9	64,3%	5	35,7%	0	0.0%	14	23.3%
Medio	1	2,8%	29	80,6%	6	16,7%	36	60%
Alto	1	10%	2	20%	7	70%	10	16,7%
Total	11	18,3%	36	60%	13	21,7%	60	100%

Fuente: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

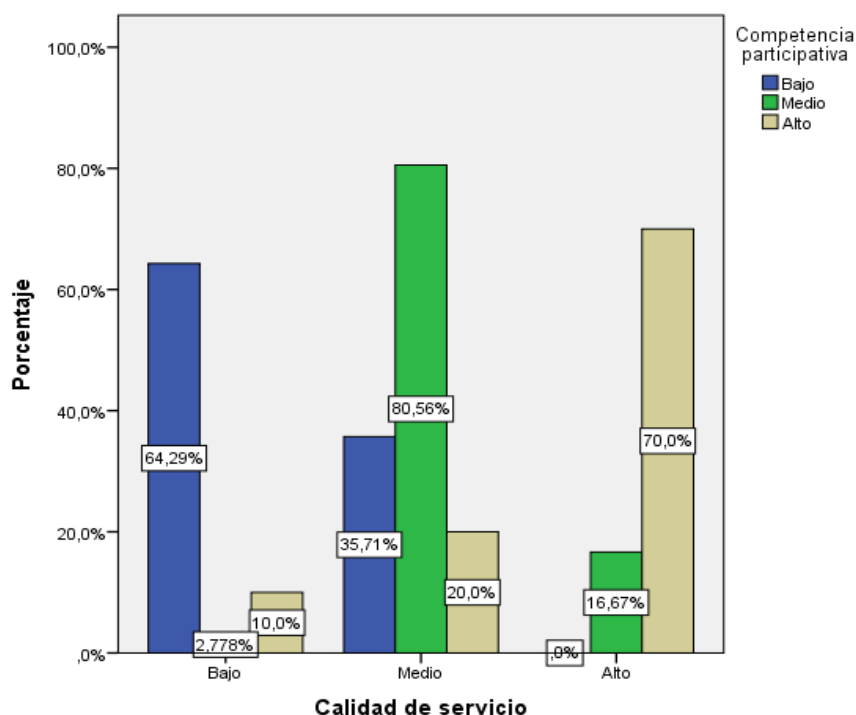


Figura 12. Distribución de los porcentajes de la dimensión competencia participativa y calidad de servicio que presenta el personal técnico de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017.

Interpretación

La tabla 16 y figura 12 muestran la descripción de la dimensión participativa y calidad de servicio, apreciándose que:

El 64,3% del personal obtiene nivel bajo en competencia participativa y la percepción de calidad de servicio. El 35,7% del personal que tiene nivel bajo en competencia participativa presenta una percepción del nivel medio en calidad de servicio.

El 2,8% del personal obtiene nivel medio en competencia participativa y nivel bajo en la percepción de la calidad de servicio. El 80,6% del personal tiene nivel medio en competencia participativa y en su percepción de calidad de servicio. El 16,7% del personal tiene nivel medio en competencia participativa y nivel alto en la percepción de calidad de servicio.

El 10% del personal obtiene nivel bajo de competencia participativa y nivel bajo en la percepción de calidad de servicio, el 20% tiene nivel alto en competencia participativa y nivel medio en la percepción de calidad de servicio. El 70% del personal tiene nivel alto en competencia participativa y en su percepción de calidad de servicio.

3.2 Nivel inferencial

3.2.1 Hipótesis general

H_0 : No existe relación significativa y directa entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017.

H_a : Existe relación significativa y directa entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0,05$)

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p \geq \alpha$; se falla en rechazar la hipótesis nula.

Tabla 17.

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables competencias laborales y calidad de servicio

			Competencia laborales	Calidad de servicio
Coeficiente de correlación Rho de Spearman	Competencias Laborales	Coeficiente de correlación	1.000	,625**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	60	60
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,625**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	60	60

*.La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Interpretación

En la tabla 17 se observan los resultados del análisis estadístico que evidencian la existencia de una relación $r = 625^{**}$ entre las variables competencias laborales y calidad de servicio, resultados que señalan la existencia de una correlación positiva media.

La significancia de ($p = 0,000 < 0.05$) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa, en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Es decir, existe relación

significativa y directa entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017.

3.2.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación significativa y directa entre la competencia técnica y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017.

H_1 : Existe relación significativa y directa entre la competencia técnica y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0,05$)

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p \geq \alpha$; se falla en rechazar la hipótesis nula.

Tabla 18.

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables: competencia técnica y calidad de servicio

			Dimensión Competencia Técnica	Calidad de Servicio
Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	Dimensión competencia técnica	Coeficiente de correlación	1.000	,535**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	60	60
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,535**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Interpretación

En la tabla 18 se observan los resultados del análisis estadístico que demuestran la existencia de una relación $r = ,535^{**}$ entre la dimensión competencia técnica y la variable calidad de servicio, resultados que señalan la existencia de una correlación positiva media.

La significancia de ($p = 0,00 < 0.05$) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Es decir, existe relación significativa y directa entre la competencia técnica y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017.

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe una relación significativa y directa entre la competencia metodológica y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017.

H_2 : Existe una relación significativa y directa entre la competencia metodológica y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0,05$)

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p \geq \alpha$; se falla en rechazar la hipótesis nula.

Tabla 19.

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables: competencia metodológica y calidad de servicio

			Dimensión Competencia Metodológica	Calidad de Servicio
Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	Dimensión competencia metodológica	Coeficiente de correlación	1.000	,670**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	60	60
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,670**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Interpretación

En la tabla 19 se presentan los resultados del análisis estadístico que evidencian la existencia de una relación $r = 0.670^{**}$ entre la dimensión competencia metodológica y la variable calidad de servicio, resultados que demuestran que existe una correlación positiva media.

La significancia de ($p = 0,00 < 0.05$) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Es decir, existe una relación significativa y directa entre la competencia metodológica y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017.

Hipótesis específica 3

H_0 : No existe una relación significativa y directa entre la competencia social y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017.

H₃: Existe una relación significativa y directa entre la competencia social y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0,05$)

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p \geq \alpha$; se falla en rechazar la hipótesis nula.

Tabla 20.

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables: competencia social y calidad de servicio

			Dimensión Competencia Social	Calidad de Servicio
Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	Dimensión Competencia Social	Coeficiente de correlación	1.000	,506**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	60	60
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,506**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Interpretación

En la tabla 20 se muestran los resultados del análisis estadístico que evidencian la existencia de una relación $r = 0.506^{**}$ entre la dimensión competencia social y la variable calidad de servicio, resultados que indican la existencia de una correlación positiva media.

La significancia de $p = 0,00$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y

se acepta la hipótesis de investigación. Es decir, existe una relación significativa y directa entre la competencia social y la calidad de servicio del personal de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe una relación significativa y directa entre la competencia participativa y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017.

H₄: Existe una relación significativa y directa entre la competencia participativa y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0,05$)

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p \geq \alpha$; se falla en rechazar la hipótesis nula.

Tabla 21.

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables: competencia participativa y calidad de servicio

			Dimensión competencia participativa	Calidad de servicio
Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	Dimensión competencia participativa	Coeficiente de correlación	1.000	,638**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	60	60
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,638**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Interpretación

En la tabla 21 se presentan los resultados del análisis estadístico que muestran la existencia de una relación $r = 0.638^{**}$ entre la dimensión competencia participativa y la variable calidad de servicio, resultados que señalan la existencia de una correlación positiva media.

La significancia de ($p = 0,00 < 0.05$) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Es decir, existe una relación significativa y directa entre la competencia participativa y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017.

IV. DISCUSSION

De acuerdo a la prueba de hipótesis general, el resultado de la relación entre las variables de estudio competencias laborales y calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017, obtuvo una correlación positiva media ($Rho=0,625 < a p=0.000$). Este resultado coincide con los hallados por Bravo (2015), quien en su tesis sobre las competencias laborales y la calidad de atención del personal del servicio de nutrición del Hospital María Auxiliadora, determinó que existe relación significativa directa entre las variables de estudio, obteniendo una correlación de 0,947, evidenciándose un alto nivel de correlación. Por tanto, se corrobora con esta investigación que las competencias laborales del personal del equipo técnico de los CEDIF de Lima Norte tienen implicancia en la calidad de servicio que brindan en beneficio del usuario y de la gestión pública.

En cuanto a la prueba de hipótesis específica 1, se obtuvo una correlación positiva media ($Rho= 0,535 < a p=0.000$) entre las variables competencia técnica y calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017. Este resultado coincide con el hallado por Piña (2010), quien en su estudio sobre la relación entre el desempeño docente, con las habilidades del estudiante y el rendimiento académico en la Universidad Particular de Iquitos, halló una relación muy significativa, concluyendo que la competencia técnica es el conjunto de conocimientos y habilidades profesionales que contribuyen a la calidad de servicio, favoreciendo el desempeño eficiente que servirá como herramienta para la solución de los problemas de la institución.

Respecto a la prueba de hipótesis específica 2, se obtuvo una correlación positiva media ($Rho= 0,670 < a p=0.000$) entre las variables competencia metodológica y calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017. Al respecto, Mena (2014) concluyó en su investigación sobre la elaboración de una propuesta para el diseño de un modelo de gestión por competencias dirigido al personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana, que las competencias metodológicas del personal

administrativo de dicho centro de estudios, permite alinear e identificar cualidades, capacidades, conocimientos y destrezas útiles para alcanzar de los objetivos institucionales y fortalecer su nivel del servicio que se brinda. Concluyéndose que las competencias metodológicas proporcionan un sólido respaldo al servidor público para acrecentar su productividad y su calidad de servicio.

En cuanto a la prueba de hipótesis específica 3, se halló una correlación positiva media ($Rho = 0,506 < a p = 0.000$) entre las variables competencia social y calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte. Esta conclusión se refuerza con los resultados hallados por Salmeron (2010) quien refiere que la competencia social enfoca las capacidades que se requieren para relacionarse y fortalecer las habilidades en los estudiantes para lograr un mayor progreso en su función y servicio. El autor concluye que la competencia social fortalece las habilidades del trabajador y ayuda a mejorar las relaciones entre su medio fortaleciendo la calidad del servicio en el servidor público.

Finalmente, en la prueba de hipótesis específica 4, se observa una correlación positiva media ($Rho = 0,506 < a p = 0.000$) entre las variables competencia participativa y calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte. Esta postura concuerda con Guerrero (2014) quien demuestra que esta competencia aporta mayoritariamente en la adquisición de las capacidades profesionales. Entendiéndose que la dimensión competencia participativas está orientada a fortalecer la capacidad en toma de decisiones, asumir responsabilidades, participar activamente en la implementación de nuevos diseños o estrategias y direccionar al grupo permitiendo el crecimiento del desempeño profesional.

V. CONCLUSIONES

Primera

Existe una correlación positiva media ($Rho=0,625 < a \ p=0.000$) entre las competencias laborales y la calidad de servicio, de lo que se desprende que las competencias laborales están asociadas a la calidad de servicio que se brinda en los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte. Con la identificación y medición de las competencias laborales del equipo técnico de los CEDIF se podrá implementar estrategias para el desarrollo de destrezas y capacidades que contribuyan a la optimización de la calidad del servicio que se proporciona a la comunidad usuaria.

Segunda

Existe una correlación positiva media ($Rho=0,535 < a \ p=0.000$) entre la dimensión competencia técnica con la calidad de servicio, con lo que podemos señalar que la primera dimensión de las competencias laborales tiene influencia en la calidad de servicio que brindan los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte. Por tanto, los conocimientos técnicos, la capacitación, la pericia y el dominio de la información que posee el equipo técnico de los CEDIF incrementan la calidad del servicio que se presta en la gestión pública desde la perspectiva de la satisfacción de las demandas y expectativas de población beneficiaria.

Tercera

Existe de una correlación positiva media ($Rho=0,670 < a \ p=0.000$) entre la dimensión competencia metodológica y calidad de servicio. Con este resultado se afirma que la segunda dimensión de las competencias laborales tiene influencia sobre la calidad de servicio que proporcionan los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte. Por tanto, es importante que el equipo técnico de los CEDIF se maneje dentro del marco normativo aprobado, es decir, respete reglamentos, normas vigentes, cumpla con seguir los procedimientos y protocolos establecidos; asimismo que aplique la experiencia adquirida en la

solución de problemas en el plano laboral para la obtención de los resultados esperados con la finalidad de mejorar la calidad del servicio y la demanda de los usuarios.

Cuarta

Existe una correlación positiva media ($Rho=0,506 < a p=0.000$) entre la dimensión competencia social y la calidad de servicio; es decir se corrobora que la tercera dimensión de las competencias laborales tiene influencia sobre la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte. Con este resultado, se desprende que la disposición del equipo técnico de los CEDIF para cooperar y colaborar con los compañeros de trabajo, la orientación al trabajo en equipo, contar con habilidades para socializar e interactuar asertivamente contribuye a mejorar el desempeño del personal lo cual redundará en una mejor atención a los usuarios.

Quinta

Existe una correlación positiva media ($Rho=0,638 < a p=0.000$) entre la competencia participativa y la calidad de servicio. Este hallazgo permite afirmar que la cuarta dimensión de las competencias laborales tiene influencia con la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte. Por tanto, las capacidades de organización, toma de decisiones, de asumir responsabilidades y direccionar al grupo que posee el equipo técnico de los CEDIF permite el logro de los objetivos institucionales y por ende, se favorece a la población beneficiaria.

VI. RECOMENDACIONES

Primera recomendación

Se recomienda orientar la mejora continua institucional a partir de los resultados obtenidos de la evaluación e identificación de las competencias laborales del personal técnico de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, para contar con un personal idóneo y calificado, ubicado en puestos claves que garanticen la calidad del servicio que se brinda al usuario y el cumplimiento de objetivos institucionales.

Segunda recomendación

Propiciar espacios de capacitación para el desarrollo de competencia técnica en el personal de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia–CEDIF de Lima Norte, con la finalidad de promover la adquisición de conocimientos, pericia, desarrollo de destrezas, habilidades y capacidades que coadyuve a potenciar el desempeño de los trabajadores para optimizar la calidad del servicio en beneficio de los usuarios.

Tercera recomendación

Fomentar e incrementar el compromiso del personal técnico de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia–CEDIF para el cumplimiento de los procedimientos, protocolos y normativa vigente como marco de referencia institucional que promueva la implementación de nuevas estrategias de intervención para brindar una atención eficiente y oportuna que satisfaga la necesidad y expectativa de los usuarios.

Cuarta recomendación

Desarrollar actividades dirigidas a fortalecer el trabajo en equipo, la disposición a colaborar con los compañeros y la transmisión de experiencias para la solución de problemas del ámbito laboral con la finalidad de lograr que el personal de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF cuente con las capacidades de

organización, toma de decisiones y de dirigir al grupo, con lo cual se logrará brindar servicios de manera eficiente y eficaz.

Quinta recomendación

Considerar los resultados y hallazgos de la presente investigación para elaborar instrumentos que brinden un mejor diagnóstico de las competencias laborales dirigido a todo el personal técnico de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF ubicados en Lima Metropolitana con la finalidad de identificar los perfiles idóneos de acuerdo a las funciones y rol que desempeña cada trabajador en la institución, orientado a promover la mejora continua de la gestión pública.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvarez, A. (2014). *La calidad de la atención en los servicios sociales del ayuntamiento de Taroconte, desde la perspectiva de los usuarios*. Recuperado desde <http://www.riull.es/xmlui/handle/915/604>
- Arrué, J. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la perspectiva del usuario, período junio a setiembre de 2014*. Amazonas, Perú.
- Blanco, M. y Aibar, C. (2010). *La gestión de la calidad total en el sector público*. Universidad de Santiago de Compostela. España. Recuperado el 08 de mayo de 2017 desde <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1455521.pdf>
- Bravo, O. (2015). *Las competencias laborales y su relación con la calidad de atención del personal de nutrición del Hospital María Auxiliadora-Lima-2014*. Lima, Perú.
- Bunk, G. (1994). *La Transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales de la RFA (Asociación de Estudios sobre el Trabajo y la Organización de Empresas)*. Revista Europea de Formación Profesional N° 01. Recuperado desde <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/131116.pdf>
- Castellanos, J. (2010). *Competencias laborales y gestión del desempeño*. Cuba. Recuperado desde <http://www.gestiopolis.com/competencias-laborales-y-gestion-del-desempeno/>.
- Cabrera, I. (2014). *Gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los docentes de la maestría en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo, sede Huaral, 2014*. Recuperado el 08 de mayo de 2017 desde <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5157763.pdf>

De la Peña, E. (2014). *Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza*. Cuadernos de Trabajo Social, 27 (1); 115-125. España. Recuperado desde <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/42386/43072>

Giménez, V., Dómenech, Y., Lillo, A. & Lorenzo, J. (2012). *La calidad en los servicios sociales de atención primaria desde la perspectiva de las personas usuarias*. Revista Portularia Vol. XII, N° Extra, p. 61-71. España. Recuperado desde <http://www.rabida.uhu.es/dspace>

González, L. & Larraín, A. (2005). *Formación universitaria basada en competencias: aspectos referenciales. Currículo Universitario basado en competencias*. Memorias del Seminario Internacional. Barranquilla, Colombia. Recuperado desde https://www.google.com.pe/search?q=curriculu+universitario+basado+en+competencias+pdf&rlz=1C1TSNS_enPE690PE690&oq=curriculu+universitario+basado+en+competencias+pdf&aqs=chrome..69i57.25296j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Guerrero (2014). *Gestión del talento humano basado en competencias*. México.

Hernández, V., Miranda, Y., Quintana, L., Mederos, R. y Toyos, A. (2009). *Evaluación de las competencias laborales y su influencia en la calidad del servicio del Hospital "Dr. Mario Muñoz Monroy"*. Gestión de Recursos Humanos. Revista Industrial Vol. XXX/N°1. Cuba. Recuperado desde <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4786620.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. (Quinta edición). México: Mc Graw-Hill.

- Irigoin, M. & Vargas, F. (2002). *Competencia Laboral: Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud*. Montevideo: Cinterfor. Recuperado desde www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/man_ops.pdf
- Marcillo, N. (2014). *Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí*. La Libertad, Perú.
- Martínez, F. y Carmona, G. (2009). *Aproximación al concepto de competencias*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en educación. Vol. 7, N° 3. España. Recuperado desde <http://www.rinace.net/reice/numerosos/arts/vol7num3/art6.pdf>
- Medina, M. y Medina, E. (2011). *Análisis de la calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios*. Revista de Servicios Sociales N° 50. España. Recuperado desde <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3876856.pdf>
- Mena, W. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión por competencias orientado al personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana, sede Cuenca para el año 2014*. Loja, Ecuador. Recuperado desde http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11128/1/Mena_Juna_Wilma_Anita.pdf
- Moyado, F. (2002). *Gestión pública y calidad: hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público*. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la administración pública. Lisboa. 8-11. Recuperado el 9 de mayo de 2017 desde unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0043302.pdf
- Ortega, C. (2015). *Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de Lima*.

- Lima – Perú. Recuperado el 08 de mayo de 2017 desde cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4308/1/Ortega_mc.pdf
- Petracci, M. (1988). *La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano-usuario de servicios públicos privatizados*. Argentina. Recuperado desde http://www2.congreso.gob.pe/slcr/cendocbib/con4_ulbd.nsf.pdf
- Piña, R. (2010). *El desempeño docente y su relación con las habilidades del estudiante y el rendimiento académico en la universidad particular de Iquitos, año 2010*. Tesis para optar el grado de Doctor. Universidad Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Real Academia Española (2001). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid, España. Recuperado desde <http://www.riull.es>
- Requena, M. y Serrano, G. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y autopercepción de empresas de capacitación de talento*. Recuperado el 09 de mayo de 2017 desde biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf
- Rodríguez, A. y Miguel, E. (2002). *Competencias Laborales en la Administración Pública. Oficina Nacional de Innovación de Gestión*. Buenos Aires, Argentina. Recuperado desde https://aplicaciones.onsc.gub.uy/pmb/opac_css/doc_num.php?explnum_id=35
- Ruiz, J. (2012). Calidad en la gestión pública: del azar a la necesidad. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. No. 54. Caracas. Recuperado el 08 de mayo de 2017 desde old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma.../054.../Ruiz.pdf
- Salas, R., Díaz, L. y Pérez, G. (2014). *Identificación y diseño de las competencias laborales en el Sistema Nacional de Salud*. Super vol.27 no.1 Ciudad de la

Habana. Recuperado el 08 de mayo desde scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412013000100012

Salazar, V. (2015). *Evaluación de la calidad de atención de la comisaría PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores, durante el año 2014, aplicando el modelo SERVQUAL*. Lima, Perú.

Salmeron, C. (2010) *Desarrollo de la competencia social y ciudadanía a través del aprendizaje cooperativo*. Departamento de Investigación. Universidad de Granada. España.

Sandoval, F., Miguel, V. y Montaña, N. (2009). *Evolución del concepto de competencia laboral*. Venezuela. Recuperado desde http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/vrac/documentos/Curricular_Documentos/Evento/Ponencias_6/sandoval_Franklin_y_otros.pdf

Soto, R. (2014). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos* (Primera edición). Perú: Colección Nuevo Mundo.

San Martín, A. (2012). *Competencias básicas de los egresados de la facultad de odontología de la Universidad Veracruzana Región Poza Rica-Tuxpan, México*. Recuperado el 08 de mayo de 2017 desde digibug.ugr.es/bitstream/10481/23981/1/21404252.pdf

Yuni, J. y Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* (Segunda edición). Córdoba, Argentina.

VIII. ANEXOS

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Competencias Laborales y Calidad de Servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables				
			Variable 1: Competencia Laboral				
¿Qué relación existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017?	Determinar la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017.	Existe relación significativa y directa entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango
			Competencia Técnica	<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento.• Destrezas.• Aptitudes.	1,2,3,4,5,6,7,8	Muy de acuerdo (5)	Alto Regular Bajo
			Competencia Metodológica	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de trabajo.• Aplica experiencias adquiridas.	9,10,11,12,13,14,15,16	De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Competencia Social	<ul style="list-style-type: none">• Disposición a colaborar.• Comportamient o orientado al grupo.	17,18,19,20,21,22,23,24	En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)	
1. ¿Qué relación existe entre la competencia técnica y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo	1. Determinar la relación que existe entre la competencia técnica y la calidad de servicio de los	1. Existe relación significativa y directa entre la competencia técnica y la calidad de servicio de					

Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017?	Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017	los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017.	Competencia Participativa	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organizar. • Capacidad de decisión. • Capacidad de asumir responsabilidad es. 	25,26,27, 28,29,30, 31,32		
2. ¿Qué relación existe entre la competencia metodológica y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017?	2. Determinar la relación que existe entre la competencia metodológica y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017.	2. Existe relación significativa y directa entre la competencia metodológica y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017.	Variable 2: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango
3. ¿Qué relación existe entre la competencia social y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017?	3. Determinar la relación que existe entre la competencia social y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017.	3. Existe relación significativa y directa entre la competencia social y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017.	Tangibilidad	Elementos tangibles	1,2,3,4,5,6	Muy de acuerdo (5)	Alto
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar confianza • Cumplen lo prometido 	7,8,9,10,11,12	De acuerdo (4)	Regular
4. ¿Qué relación existe entre la competencia participativa y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de	4. Determinar la relación que existe entre la competencia participativa y la calidad	4. Existe relación significativa y directa entre la competencia participativa y la calidad de	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez para responder a la demanda. • Disposición a ayudar. 	13,14,15, 16,17,18	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Credibilidad. • Competencia. 	19,20,21, 22,23,24	En desacuerdo	

la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017?	de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017.	servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017.	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión del usuario. • Trato amable y respetuosos a los usuarios. 	25,26,27, 28,29,30	(2) Muy en desacuerdo (1)	

METODOLOGIA

Método: Hipotético Deductivo

Tipo de investigación: Básica.

Nivel: Descriptivo correlacional

Diseño: No experimental, de corte transversal.

Población: Personal técnico de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte.

Anexo 2

INSTRUMENTO 01

Estimado(a) servidor:

La presente encuesta anónima tiene por objetivo recolectar datos para realizar una investigación sobre competencias laborales. Para ello recurrimos a su valiosa colaboración y desde ya agradecemos su aporte que contribuirá con el trabajo de investigación. No existen contestaciones "buenas" ni "malas"; esto no es una prueba de inteligencia o habilidad, sino simplemente una apreciación de lo que Ud. considera.

Área donde labora: _____ Sexo M() F()

Nivel de instrucción: Secundaria () Superior No Universitaria ()

Superior Universitaria () Post Grado ()

INSTRUCCIONES.- Marque usted el numeral que considere de acuerdo a la siguiente escala:

Muy de Acuerdo (5)

De Acuerdo (4)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

En Desacuerdo (2)

Muy en Desacuerdo (1)

N°	ITEMS	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
01	Busco soluciones diversas a los problemas de trabajo que enfrento.					
02	Realizo acciones de mejora continua que impacten en mis resultados.					
03	Me considero un experto en el área de trabajo del que soy responsable.					
04	Me gusta aprender nuevas habilidades.					
05	Estoy dispuesto a capacitarme constantemente.					
06	Los demás consideran que soy una persona competente y capaz de ofrecer soluciones.					
07	Desarrollo estrategias de mejora continua en mi área de trabajo.					
08	Utilizo eficientemente los recursos con que cuento para cumplir con las exigencias del trabajo.					
09	Puedo diseñar diferentes alternativas de solución para resolver problemas que se presenten en la institución.					
10	Desarrollo mis actividades de trabajo de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.					
11	Busco aprender de experiencias pasadas para mejorar los procesos de toma de decisiones.					

N°	ITEMS	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
12	Rediseño nuevas estrategias de acuerdo a las oportunidades del medio.					
13	Soy capaz de transferir adecuadamente las experiencias adquiridas a mis compañeros para resolver problemas de trabajo.					
14	Priorizo las tareas que tengo que hacer de acuerdo con su importancia y urgencia.					
15	Soy una persona cuidadosa de los estándares establecidos.					
16	Aplico la experiencia adquirida en la solución de problemas de trabajo.					
17	Empleo un lenguaje comprensivo en la comunicación y transferencia de información a mis compañeros de trabajo.					
18	Soy una persona con iniciativa.					
19	Me gusta más trabajar en equipo por los resultados que se obtienen que individualmente.					
20	Me agrada colaborar con otros para alcanzar las metas.					
21	Ayudo a las personas a sentirse competentes en su trabajo al reconocer y celebrar sus éxitos.					
22	Tengo credibilidad entre los miembros del equipo.					
23	Sugiero soluciones para resolver problemas haciendo crecer al equipo.					
24	Prefiero hacer una crítica constructiva oportuna a mi compañero de trabajo que pasar por alto alguna falta de considerable nivel de gravedad.					
25	Comparto mi conocimiento en beneficio de la institución.					
26	.Participo activamente en las reuniones de trabajo para la toma de decisiones que implicaran cambios en el centro.					
27	Estoy dispuesto a hacer más de lo que me corresponde para lograr los objetivos.					
28	Me hago responsable de ejecutar los planes de acción hasta su fase final.					
29	Participo activamente en la definición de objetivos del equipo.					
30	Puedo organizar equipos de trabajo de acuerdo a las habilidades que presenta el personal y a los objetivos a conseguir.					
31	Actúo con iniciativa para mejorar con mi institución.					
32	Busco el éxito de la institución tanto como mi realización profesional.					

INSTRUMENTO 02

Estimado(a) servidor:

La presente encuesta anónima tiene por objetivo recolectar datos para realizar una investigación sobre Calidad de servicio. Para ello recurrimos a su valiosa colaboración y desde ya agradecemos su aporte que contribuirá con el trabajo de investigación. No existen contestaciones "buenas" ni "malas"; esto no es una prueba de inteligencia o habilidad, sino simplemente una apreciación de lo que Ud. considera.

Área donde labora: _____ sexo M() F()

Nivel de instrucción: Secundaria () Superior No Universitaria ()

Superior Universitaria () Post Grado ()

INSTRUCCIONES.- Marque usted el numeral que considere de acuerdo a la siguiente escala:

Muy de Acuerdo (5)

De Acuerdo (4)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

En Desacuerdo (2)

Muy en Desacuerdo (1)

N°	ITEMS	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
01	Su centro de labores cuenta con equipos de aspecto moderno.					
02	El material asociado con el servicio que el centro realiza (folletos, afiches, entre otros) es visualmente atractivo.					
03	Los ambientes de los diferentes servicios cuentan con el mobiliario necesario para brindar una adecuada atención a los usuarios.					
04	Los ambientes del centro se encuentran limpios y ordenados.					
05	Los carteles y letreros del centro son adecuados para orientar a los usuarios.					
06	Los ambientes del centro se encuentran distribuidos adecuadamente.					
07	Cuando se compromete a hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.					
08	Usted brinda un servicio completo a la primera.					
09	El personal brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos a seguir para la prestación de los servicios que el centro ofrece.					
10	Los servicios se brindan en los horarios programados.					

N°	ITEMS	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
11	La atención individual se realiza respetando la programación y orden de llegada de los usuarios.					
12	El centro brinda un servicio por igual a todos los usuarios.					
13	Nunca se encuentra demasiado (a) ocupado (a) para responder a las preguntas de los usuarios.					
14	Comunica con exactitud a los usuarios cuándo y cómo se llevará a cabo la prestación del servicio.					
15	Los usuarios están de acuerdo con la atención que se brinda en el servicio alimentario.					
16	Los usuarios están de acuerdo con la atención que se brinda en el servicio de cuidado diurno.					
17	Los usuarios están de acuerdo con la atención que brinda el servicio de Psicología.					
18	Los usuarios están de acuerdo con la atención que se brinda en el Servicio Social.					
19	Considera que su comportamiento inspira confianza a los usuarios.					
20	Considera que tiene los conocimientos necesarios para contestar a las preguntas de los usuarios.					
21	Durante la atención a los usuarios por los profesionales de Servicio Social se respeta la privacidad.					
22	El servicio de Psicología respeta la confidencialidad de la información referida por los usuarios.					
23	El personal brinda el tiempo necesario para contestar todas las dudas o preguntas de los usuarios.					
24	Los profesionales realizan una evaluación completa y minuciosa del caso para otorgar una vacante.					
25	Se interesa por actuar del modo más conveniente para los usuarios.					
26	Su centro cuenta con colaboradores que proporcionan una atención personalizada a sus usuarios.					
27	El personal trata con amabilidad, respeto y paciencia a los usuarios.					
28	Los profesionales muestran interés por brindar un buen servicio.					
29	Los usuarios comprenden la explicación que los profesionales le brindan sobre la atención de su caso.					
30	El personal tiene una mirada comprensiva de la situación por la que atraviesan los usuarios de la institución.					

Anexo 3: MATRIZ DE DATOS

COMPETENCIAS LABORALES

SUJETOS	ITEMS1	ITEMS2	ITEMS3	ITEMS4	ITEMS5	ITEMS6	ITEMS7	ITEMS8	ITEMS9	ITEMS10	ITEMS11	ITEMS12	ITEMS13	ITEMS14	ITEMS15	ITEMS16	ITEMS17	ITEMS18	ITEMS19	ITEMS20	ITEMS21	ITEMS22	ITEMS23	ITEMS24	ITEMS25	ITEMS26	ITEMS27	ITEMS28	ITEMS29	ITEMS30	ITEMS31	ITEMS32	
1	4	5	5	5	3	1	3	5	3	1	2	4	5	2	3	5	5	3	1	5	5	5	3	4	2	5	4	3	4	4	4	5	
2	4	3	5	4	4	2	2	5	4	3	3	4	5	1	3	4	5	3	3	4	5	5	2	3	3	5	4	3	4	2	4	4	
3	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	5	4	2	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	5	4	4	5	
4	5	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	2	2	5	5	3	2	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	5	
5	4	3	4	3	4	2	4	4	4	2	3	4	5	2	3	5	5	3	2	3	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	
6	5	3	5	4	3	3	4	4	4	2	3	4	5	1	2	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	2	4	4	
7	5	4	5	4	3	4	4	5	5	3	3	5	5	4	3	4	5	4	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	
8	4	4	5	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	2	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
9	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	
10	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	3	5	4	3	3	4	5	3	2	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	
11	4	3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	
12	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	
13	3	5	5	5	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	5	3	
14	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
15	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
16	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
17	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
18	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
19	4	5	5	4	3	4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	
20	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
21	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	

22	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
23	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4
24	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
25	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
27	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
28	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4
29	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
30	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5
31	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
32	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
33	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
34	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
35	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
36	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
37	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
38	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
39	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
40	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
41	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
42	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
43	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
44	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
45	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
46	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
47	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
48	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5
49	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5

50	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	
51	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	
52	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	
57	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
58	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
59	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	
60	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	

MATRIZ DE DATOS: CALIDAD DE SERVICIO

SUJETOS	ITEMS1	ITEMS2	ITEMS3	ITEMS4	ITEMS5	ITEMS6	ITEMS7	ITEMS8	ITEMS9	ITEMS10	ITEMS11	ITEMS12	ITEMS13	ITEMS14	ITEMS15	ITEMS16	ITEMS17	ITEMS18	ITEMS19	ITEMS20	ITEMS21	ITEMS22	ITEMS23	ITEMS24	ITEMS25	ITEMS26	ITEMS27	ITEMS28	ITEMS29	ITEMS30
1	4	5	5	5	3	1	3	5	3	1	2	4	5	2	3	5	5	3	1	5	5	5	3	4	2	5	4	3	4	4
2	4	3	5	4	4	2	2	5	4	3	3	4	5	1	3	4	5	3	3	4	5	5	2	3	3	5	4	3	4	2
3	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	5	4	2	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	5	4
4	5	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	2	2	5	5	3	2	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3
5	4	3	4	3	4	2	4	4	4	2	3	4	5	2	3	5	5	3	2	3	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4
6	5	3	5	4	3	3	4	4	4	2	3	4	5	1	2	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	2
7	5	4	5	4	3	4	4	5	5	3	3	5	5	4	3	4	5	4	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
8	4	4	5	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	2	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5
9	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
10	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	3	5	4	3	3	4	5	3	2	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5
11	4	3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
12	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
13	3	5	5	5	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4
14	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
15	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
17	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
18	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
19	4	5	5	4	3	4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5
20	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
21	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
22	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
23	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5

24	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
25	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
27	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
28	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5
29	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
30	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
31	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
32	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
33	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
34	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
35	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
36	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4
37	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	2	4	5	4	4	5	3	5
38	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	4	4
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	3	5	3
40	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	2	3	5	5	5	5	4	5	4
41	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	2	5
42	4	4	4	5	4	5	4	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	2	3	5	5	4	5	3	3	4
43	4	5	5	4	4	4	5	5	4	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5
44	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	3	2	5	4	4	4	3	4	4
45	5	5	5	4	5	4	5	5	4	2	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	3	2	5	4	4	4	3	4	4
46	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	3	5	4
47	5	5	5	4	5	5	4	5	5	2	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	3	2	5	5	5	4	4	3	3
48	5	4	4	5	5	5	5	4	4	2	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	3
49	5	4	4	4	5	4	5	5	5	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	2	4	4	5	4	4	3	5
50	4	5	5	5	4	4	5	5	3	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5
51	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4

[illegible]

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. **ROGER IVAN SOTO QUIROZ**

Presente.

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicarme con usted para expresarle cordiales saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Pos Grado con mención en Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede Los Olivos, promoción 2015 - 2, aula 113-B, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título de mi trabajo de investigación es: "Competencias laborales y calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Firma

Apellidos y nombre:

Graciela Pilar Flores Fernández
D.N.I.: 08156726

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Competencia Laboral

Para el presente trabajo de investigación se considerará la definición elaborada por G. Bunk (1994), quien señala "Posee competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo". (p.9)

Dimensiones de la variable 1: Competencia Laboral

Dimensión 1: Competencia Técnica

"Posee competencia técnica aquel que domina como experto las tareas y contenidos de su ámbito de trabajo, y los conocimientos y destrezas necesarios para ello". (Bunk, 1994, p.10).

Dimensión 2: Competencia Metodológica

"Posee competencia metodológica aquel que sabe reaccionar aplicando el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten, que encuentra de forma independiente vías de solución y que transfiere adecuadamente las experiencias adquiridas a otros problemas de trabajo". (Bunk, 1994, p.10).

Dimensión 3: Competencia Social

"Posee competencia social aquel que sabe colaborar con otras personas de forma comunicativa y constructiva, y muestra un comportamiento orientado al grupo y un entendimiento interpersonal". (Bunk, 1994, p.11).

Dimensión 4: Competencia Participativa

"Posee competencia participativa aquel que sabe participar en la organización de su puesto de trabajo y también de su entorno de trabajo, es capaz de organizar y decidir, y está dispuesto a aceptar responsabilidades". (Bunk, 1994, 2009, p.11).

Variable 2: Calidad de servicio

En la presente investigación se considerará la definición de Calidad elaborada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988/1990) en Petracci (1998) quienes señalan lo siguiente:

"Calidad es definida como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. Estos autores entienden que la relación causal es la siguiente: es la satisfacción del cliente la que conduce a la calidad percibida del servicio. Dicho en otros términos: a mayor satisfacción del cliente mejor evaluación de la calidad del servicio". (p.16).

Dimensiones de la Variable 2: Calidad de servicio

Dimensión 1: Tangibilidad

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) en Petracci, (1998) define la dimensión Tangibilidad como "la apariencia física de las prestaciones, el equipo, el personal y el material de comunicación. Indicador: conjunto de elementos tangibles". (p. 28).

Dimensión 2: Confiabilidad

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) en Petracci, (1998) define la dimensión Confiabilidad como "la capacidad de cumplir con el servicio prometido con seriedad y precisión. Indicador: confiabilidad". (p. 28).

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) en Petracci, (1998) define la dimensión Capacidad de respuesta como "la voluntad de ayudar a los usuarios y proveer una pronta respuesta. Indicador: capacidad de respuesta". (p. 28).

Dimensión 4: Seguridad

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) en Petracci, (1998) define la dimensión Seguridad como: "la aptitud (conocimiento, disposición de información) y la cortesía de los empleados para generar confianza en su función. Indicadores: competencia, cortesía, credibilidad y seguridad". (p. 28).

Dimensión 5: Empatía

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) citado en Petracci, (1998) define la dimensión Empatía como: "el cuidado, la atención personalizada al público. Indicadores: accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario". (p. 28).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Competencia Laboral

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de valores
Competencia Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento. • Destrezas. • Aptitudes. 	1,2,3,4,5,6,7,8	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)
Competencia Metodológica	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de trabajo. • Aplica experiencias adquiridas. 	9,10,11,12,13,14,15,16	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)
Competencia Social	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición a colaborar. • Comportamiento orientado al grupo. 	17,18,19,20,21,22,23,24	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)
Competencia Participativa	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización. • Capacidad de toma de decisiones. • Capacidad para asumir responsabilidades. 	25,26,27,28,29,30,31,32	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: COMPETENCIA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Busco soluciones diversas a los problemas de trabajo que enfrento.	/		/		/		
2	Realizo acciones de mejora continua que impacten en mis resultados.	/		/		/		
3	Me considero un experto en el área de trabajo del que soy responsable.	/		/		/		
4	Me gusta aprender nuevas habilidades.	/		/		/		
5	Estoy dispuesto a capacitarme constantemente.	/		/		/		
6	Los demás consideran que soy una persona competente y capaz de ofrecer soluciones.	/		/		/		
7	Desarrollo estrategias de mejora continua en mi área de trabajo.	/		/		/		
8	Utilizo eficientemente los recursos con que cuento para cumplir con las exigencias del trabajo.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Puedo diseñar diferentes alternativas de solución para resolver problemas que se presenten en la institución.	/		/		/		
10	Desarrollo mis actividades de trabajo de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.	/		/		/		
11	Busco aprender de experiencias pasadas para mejorar los procesos de toma de decisiones.	/		/		/		
12	Rediseño nuevas estrategias de acuerdo a las oportunidades del medio.	/		/		/		
13	Soy capaz de transferir adecuadamente las experiencias adquiridas a mis compañeros para resolver problemas de trabajo.	/		/		/		

14	Priorizo las tareas que tengo que hacer de acuerdo con su importancia y urgencia.	<input checked="" type="checkbox"/>								
15	Soy una persona cuidadosa de los estándares establecidos.	<input checked="" type="checkbox"/>								
16	Aplico la experiencia adquirida en la solución de problemas de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>								
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Empleo un lenguaje comprensivo en la comunicación y transferencia de información a mis compañeros de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>								
18	Soy una persona con iniciativa.	<input checked="" type="checkbox"/>								
19	Me gusta más trabajar en equipo por los resultados que se obtienen que individualmente.	<input checked="" type="checkbox"/>								
20	Me agrada colaborar con otros para alcanzar las metas.	<input checked="" type="checkbox"/>								
21	Ayudo a las personas a sentirse competentes en su trabajo al reconocer y celebrar sus éxitos.	<input checked="" type="checkbox"/>								
22	Tengo credibilidad entre los miembros del equipo.	<input checked="" type="checkbox"/>								
23	Sugiero soluciones para resolver problemas haciendo crecer al equipo.	<input checked="" type="checkbox"/>								
24	Prefiero hacer una crítica constructiva oportuna a mi compañero de trabajo que pasar por alto alguna falta de considerable nivel de gravedad.	<input checked="" type="checkbox"/>								
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Comparto mi conocimiento en beneficio de la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>								
26	Participo activamente en las reuniones de trabajo para la toma de decisiones que implicaran cambios en el centro.	<input checked="" type="checkbox"/>								
27	Estoy dispuesto a hacer más de lo que me corresponde para lograr los objetivos.	<input checked="" type="checkbox"/>								
28	Me hago responsable de ejecutar los planes de acción hasta su fase final.	<input checked="" type="checkbox"/>								
29	Participo activamente en la definición de objetivos del equipo.	<input checked="" type="checkbox"/>								
30	Puedo organizar equipos de trabajo de acuerdo a las habilidades que presenta el personal y a los objetivos a conseguir.	<input checked="" type="checkbox"/>								

31	Actúo con iniciativa para mejorar con mi institución.								
32	Busco el éxito de la institución tanto como mi realización profesional.	/	/	/	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (a): ROGER IVAN SOTO QUIROZ DNI: 10052673

Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACION (DOCENTE-METODOLOGO)

... 13 de MAYO del 2017



Firma del Experto Informante.

Dr. Roger Iván Soto Quiróz
Asesor Pedagógico y de Investigación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Variable 2: Calidad de servicio

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de valores
Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles 	1, 2, 3, 4, 5, 6	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)
Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar confianza. • Cumplen lo prometido. 	7, 8, 9, 10, 11, 12	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez para responder a la demanda. • Disposición a ayudar. 	13, 14, 15, 16, 17, 18	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Credibilidad. • Competencia 	19, 20, 21, 22, 23, 24	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión del usuario • Trato amable y respetuoso a los usuarios. 	25, 26, 27, 28, 29, 30	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Su centro de labores cuenta con equipos de aspecto moderno.	✓		✓		✓		
2	El material asociado con el servicio que el centro realiza (folletos, afiches, entre otros) es visualmente atractivo.	✓		✓		✓		
3	Los ambientes de los diferentes servicios cuentan con el mobiliario necesario para brindar una adecuada atención a los usuarios.	✓		✓		✓		
4	Los ambientes del centro se encuentran limpios y ordenados.	✓		✓		✓		
5	Los carteles y letreros del centro son adecuados para orientar a los usuarios.	✓		✓		✓		
6	Los ambientes del centro se encuentran distribuidos adecuadamente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2							
7	Cuando se compromete a hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.	✓		✓		✓		
8	Usted brinda un servicio completo a la primera.	✓		✓		✓		
9	El personal brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos a seguir para la prestación de los servicios que el centro ofrece.	✓		✓		✓		
10	Los servicios se brindan en los horarios programados.	✓		✓		✓		
11	La atención individual se realiza respetando la programación y orden de llegada de los usuarios.	✓		✓		✓		
12	El centro brinda un servicio por igual a todos los usuarios.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3							
13	Nunca se encuentra demasiado (a) ocupado (a) para responder a las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		

[illegible]

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI MAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐
Apellidos y nombres del juez validador. Dr (a): ROGER IVAN SOTO QUIROZ DNI: 10052673
Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACION (DOCENTE - METODOLOGO)

13 de May del 2017

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Dr. Roger Ivan Soto Quiroz
Asesor Pedagógico y de Investigación

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dra.: **LUZMILA LOURDES GARRO ABURTO**
Presente.

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicarme con usted para expresarle cordiales saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Pos Grado con mención en Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede Los Olivos, promoción 2015 - 2, aula 113-B, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título de mi trabajo de investigación es: "Competencias laborales y calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Firma

Apellidos y nombre:

Graciela Pilar Flores Fernández
D.N.I: 08156726

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Competencia Laboral

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de valores
Competencia Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento. • Destrezas. • Aptitudes. 	1,2,3,4,5,6,7,8	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)
Competencia Metodológica	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de trabajo. • Aplica experiencias adquiridas. 	9,10,11,12,13,14,15,16	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)
Competencia Social	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición a colaborar. • Comportamiento orientado al grupo. 	17,18,19,20,21,22,23,24	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)
Competencia Participativa	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización. • Capacidad de toma de decisiones. • Capacidad para asumir responsabilidades. 	25,26,27,28,29,30,31,32	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: COMPETENCIA LABORAL

N°		DIMENSIONES / ítems				Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		DIMENSIÓN 1				Si	No	Si	No	Si	No	
1	Busco soluciones diversas a los problemas de trabajo que enfrento.											
2	Realizo acciones de mejora continua que impacten en mis resultados.											
3	Me considero un experto en el área de trabajo del que soy responsable.											
4	Me gusta aprender nuevas habilidades.											
5	Estoy dispuesto a capacitarme constantemente.											
6	Los demás consideran que soy una persona competente y capaz de ofrecer soluciones.											
7	Desarrollo estrategias de mejora continua en mi área de trabajo.											
8	Utilizo eficientemente los recursos con que cuento para cumplir con las exigencias del trabajo.											
		DIMENSIÓN 2				Si	No	Si	No	Si	No	
9	Puedo diseñar diferentes alternativas de solución para resolver problemas que se presenten en la institución.											
10	Desarrollo mis actividades de trabajo de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.											
11	Busco aprender de experiencias pasadas para mejorar los procesos de toma de decisiones.											
12	Rediseño nuevas estrategias de acuerdo a las oportunidades del medio.											
13	Soy capaz de transferir adecuadamente las experiencias adquiridas a mis compañeros para resolver problemas de trabajo.											

[illegible]

31	Actúo con iniciativa para mejorar con mi institución.	✓		✓			
32	Busco el éxito de la institución tanto como mi realización profesional.	✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☐] No aplicable [☐]
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (a): LUZMILA LOURDES GARRO ABURTO DNI: 09469026
Especialidad del validador: DOCTOR EN PSICOLOGIA EDUCACIONAL Y TUTORIAL (DOCENTE - METODOLOGO)

13 de 05 del 2017

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Exponente Informante.
Luzmila Garro Aburto
Profesora de Psicología Educativa y Metodología

Variable 2: Calidad de servicio

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de valores
Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles 	1,2,3,4,5,6	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)
Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar confianza. • Cumplen lo prometido. 	7,8, 9,10,11,12	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez para responder a la demanda. • Disposición a ayudar. 	13,14,15,16,17,18	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Credibilidad. • Competencia 	19,20,21,22,23,24	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión del usuario • Trato amable y respetuoso a los usuarios. 	25,26,27,28,29,30	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems						Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
DIMENSIÓN 1													
1	Su centro de labores cuenta con equipos de aspecto moderno.						Si	No	Si	No	Si	No	
2	El material asociado con el servicio que el centro realiza (folletos, afiches, entre otros) es visualmente atractivo.						/		/		/		
3	Los ambientes de los diferentes servicios cuentan con el mobiliario necesario para brindar una adecuada atención a los usuarios.						/		/		/		
4	Los ambientes del centro se encuentran limpios y ordenados.						/		/		/		
5	Los carteles y letreros del centro son adecuados para orientar a los usuarios.						/		/		/		
6	Los ambientes del centro se encuentran distribuidos adecuadamente.						/		/		/		
DIMENSIÓN 2													
7	Cuando se compromete a hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.						Si	No	Si	No	Si	No	
8	Usted brinda un servicio completo a la primera.						/		/		/		
9	El personal brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos a seguir para la prestación de los servicios que el centro ofrece.						/		/		/		
10	Los servicios se brindan en los horarios programados.						/		/		/		
11	La atención individual se realiza respetando la programación y orden de llegada de los usuarios.						/		/		/		
12	El centro brinda un servicio por igual a todos los usuarios.						/		/		/		
DIMENSIÓN 3													
13	Nunca se encuentra demasiado (a) ocupado (a) para responder a las preguntas de los usuarios.						Si	No	Si	No	Si	No	

[illegible]

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr (a): LUZMILA LOURDES GARRO ABURTO

DNI: 09469026

Especialidad del validador: DOCTOR EN PSICLOGIA EDUCACIONAL Y TUTORIAL (DOCENTE-METODOLÓGICO)

13 de 05 del 2017

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma Dr. Experto Informante
Dra. Psicología Educativa y T
Metodología

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Cristian Medina Sotelo

Presente.

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicarme con usted para expresarle cordiales saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Pos Grado con mención en Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede Los Olivos, promoción 2015 - 2, aula 150-C, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Competencias Laborales y Calidad de Servicio del Centro de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF Sánchez Arteaga, 2016", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Firma

Apellidos y nombre:

Graciela Pilar Flores Fernández
D.N.I: 08156726

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Competencia Laboral

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Competencia Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento. • Destrezas. • Aptitudes. 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)
Competencia Metodológica	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de trabajo. • Aplica experiencias adquiridas. 	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)
Competencia Social	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición a colaborar. • Comportamiento orientado al grupo. 	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)
Competencia Participativa	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organizar. • Capacidad de decisión. • Capacidad de asumir responsabilidades. 	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: COMPETENCIA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Busco soluciones diversas a los problemas de trabajo que enfrente.	✓		✓		✓		
2	Realizo acciones de mejora continua que impacten en mis resultados.	✓		✓		✓		
3	Me considero un experto en el área de trabajo del que soy responsable.	✓		✓		✓		
4	Me gusta aprender nuevas habilidades.	✓		✓		✓		
5	Estoy dispuesto a capacitarme constantemente.	✓		✓		✓		
6	Los demás consideran que soy una persona competente y capaz de ofrecer soluciones.	✓		✓		✓		
7	Desarrollo estrategias de mejora continua en mi área de trabajo.	✓		✓		✓		
8	Utilizo eficientemente los recursos con que cuento para cumplir con las exigencias del trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Puedo diseñar diferentes alternativas de solución para resolver problemas que se presenten en la institución.	✓		✓		✓		
10	Desarrollo mis actividades de trabajo de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.	✓		✓		✓		
11	Busco aprender de experiencias pasadas para mejorar los procesos de toma de decisiones.	✓		✓		✓		
12	Rediseño nuevas estrategias de acuerdo a las oportunidades del medio.	✓		✓		✓		
13	Soy capaz de transferir adecuadamente las experiencias adquiridas a mis compañeros para resolver problemas de trabajo.	✓		✓		✓		
14	Priorizo las tareas que tengo que hacer de acuerdo con su importancia y urgencia.	✓		✓		✓		

[illegible]

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hoy Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐
Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mig. Cristian Medina DNI: 10659133

Especialidad del validador: Docente - UCV

26 de 11 del 2016

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Variable 2: Calidad

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles 	1, 2, 3, 4, 5, 6	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)
Confiability	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar confianza. • Cumplen lo prometido. 	7, 8, 9, 10, 11, 12	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez para responder a la demanda. • Disposición a ayudar. 	13, 14, 15, 16, 17, 18	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Credibilidad. • Competencia 	19, 20, 21, 22, 23, 24	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión del usuario 	25, 26, 27, 28, 29, 30	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD

CENTRO DE VUELTA DE CONTINENTE DEL INSTITUTO DE LA MUJER DE LA REPUBLICA CAYMAN												
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁				Relevancia ₂				Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
	DIMENSIÓN 1											
1	Su centro de labores cuenta con equipos de aspecto moderno.	✓		✓								
2	El material asociado con el servicio que el centro realiza (folletos, afiches, entre otros) es visualmente atractivo.	✓		✓				✓				
3	Los ambientes de los diferentes servicios cuentan con el mobiliario necesario para brindar una adecuada atención a los usuarios.	✓		✓				✓				
4	Los ambientes del centro se encuentran limpios y ordenados.	✓		✓				✓				
5	Los carteles y letreros del centro son adecuados para orientar a los usuarios.	✓		✓				✓				
6	Los ambientes del centro se encuentran distribuidos adecuadamente.	✓		✓				✓				
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
7	Cuando se compromete a hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.	✓		✓				✓				
8	Usted brinda un servicio completo a la primera.	✓		✓				✓				
9	El personal brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos a seguir para la prestación de los servicios que el centro ofrece.	✓		✓				✓				
10	Los servicios se brindan en los horarios programados.	✓		✓				✓				
11	La atención individual se realiza respetando la programación y orden de llegada de los usuarios.	✓		✓				✓				
12	El centro brinda un servicio por igual a todos los usuarios.	✓		✓				✓				
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
13	Nunca se encuentra demasiado (a) ocupado (a) para responder a las preguntas de los usuarios.	✓		✓				✓				
14	Comunica con exactitud a los usuarios cuándo y cómo se llevará a cabo la prestación del servicio.	✓		✓				✓				

15	Los usuarios están de acuerdo con la atención que se brinda en el servicio alimentario.	✓		✓		✓		✓				
16	Los usuarios están de acuerdo con la atención que se brinda en el servicio de cuidado diurno.	✓		✓		✓		✓				
17	Los usuarios están de acuerdo con la atención que brinda el servicio de Psicología.	✓		✓		✓		✓				
18	Los usuarios están de acuerdo con la atención que se brinda en el Servicio Social.	✓		✓		✓		✓				
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
19	Considera que su comportamiento inspira confianza a los usuarios.	✓		✓		✓		✓				
20	Considera que tiene los conocimientos necesarios para contestar a las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		✓				
21	Durante la atención a los usuarios por los profesionales de Servicio Social se respeta la privacidad.	✓		✓		✓		✓				
22	El servicio de Psicología respeta la confidencialidad de la información referida por los usuarios.	✓		✓		✓		✓				
23	El personal brinda el tiempo necesario para contestar todas las dudas o preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		✓				
24	Los profesionales realizan una evaluación completa y minuciosa del caso para otorgar una vacante.	✓		✓		✓		✓				
	DIMENSION 5	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
25	Se interesa por actuar del modo más conveniente para los usuarios.	✓		✓		✓		✓				
26	Su centro cuenta con colaboradores que proporcionan una atención personalizada a sus usuarios.	✓		✓		✓		✓				
27	El personal trata con amabilidad, respeto y paciencia a los usuarios.	✓		✓		✓		✓				
28	Los profesionales muestran interés por brindar un buen servicio.	✓		✓		✓		✓				
29	Los usuarios comprenden la explicación que los profesionales le brindan sobre la atención de su caso.	✓		✓		✓		✓				
30	El personal tiene una mirada comprensiva de la situación por la que atraviesan los usuarios de la institución.	✓		✓		✓		✓				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cristhan Medina Sotelo

Especialidad del validador: Docente - UCV

DNI: 10659133

24 de 11 del 2016

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Competencias laborales y calidad de servicio de los Centros
de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte,
2017

Autora:

Graciela Pilar Flores Fernández

gracielaapff@hotmail.com

Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

La investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017. Investigación de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo conformada por 60 sujetos, se utilizó la aplicación de encuestas como técnica de recolección de datos. Se concluye que existe una correlación directa (0,625**) y significativa ($p=0,000 < 0.05$) entre las competencias laborales y calidad de servicio de los CEDIF de Lima Norte.

Palabras clave: *competencias laborales, calidad de servicio, Centro de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF.*

Abstract

The research was developed with the objective of determining the relationship between the labor competencies and the quality of service of the Centers for Integral Development of the Family-CEDIF of Lima Norte, 2017. Research of quantitative approach, basic type, descriptive correlational level, Non-experimental design and cross-section. The population was made up of 60 subjects, the use of surveys as a data collection technique was used. It was concluded that there is a direct (0.625 **) and significant ($p = 0.000 < 0.05$) correlation between the labor competencies and the quality of service of the CEDIF of North Lima.

Keywords: *labor competencies, quality of service, Center for the Integral Development of the Family - CEDIF.*

Introducción

En la presente investigación se estudian dos variables que están estrechamente relacionadas a la Administración Pública, éstas son competencias laborales y calidad de servicio.

Para Bunk (1994) las competencias laborales son conocimientos, destrezas y aptitudes que permiten el desarrollo de la carrera profesional, contribuye a la adquisición de la capacidad de solución de problemas relacionados al ámbito laboral con iniciativa y creatividad, es la capacidad de trabajar en equipo y la capacidad asumir un rol activo en una organización. (p.9).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1990) en Requena y Serrano (2007) señalan que la calidad debe ser observada desde el contexto de las expectativas del usuario, definiendo calidad de servicio como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios. (p.22).

Como señalan Hernández, Miranda y otros, (2009) efectuar la evaluación de las competencias laborales y la calidad del servicio permitirá formular estrategias innovadoras orientadas a la optimización de la calidad del servicio. (p.6).

La investigación tiene el propósito de medir e identificar las competencias laborales del equipo técnico de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte del INABIF y la relación que tiene con la calidad de los servicios que se brindas a los beneficiarios, con el propósito de contribuir en la optimización de la calidad del servicio, en el marco de una gestión pública eficiente y eficaz a favor de un grupo poblacional que se encuentra en situación de vulnerabilidad.

Se formula el siguiente problema: ¿Qué relación existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia–CEDIF de Lima Norte, 2017?

El objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia–CEDIF de Lima Norte, 2017.

Guerrero (2014) en su investigación sobre gestión del talento humano basado en competencias concluyó que tan importante como identificar las competencias adecuadas para una organización, es formar capacidades en plazos de tiempo determinados que contribuyan a contar con los perfiles idóneos para responder a los retos y la dinámica del mercado laboral.

Por su parte, Mena (2014) en su estudio sobre gestión por competencias y plan de capacitación al personal, concluyó a través de la gestión por competencias se puede conocer y estandarizar las capacidades, conocimientos y habilidades que se requieren para alcanzar los objetivos institucionales.

Bravo (2015) en su tesis sobre competencias laborales y calidad de atención del personal de nutrición del Hospital María Auxiliadora, concluyó que existe una relación significativa y directa entre las variables de estudio, obteniendo un alto nivel de correlación (0.947).

Cabrera (2014) en su estudio sobre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional, concluyó que existe relación directa y significativa entre las variables estudiadas, obteniendo un grado de significación de 0,05, $p=0,000 < 0,05$ y $Rho\ Spearman = 0,57$.

Metodología

El estudio es de enfoque cuantitativo, la metodología es hipotético deductivo, investigación es de tipo básica. El nivel de investigación es descriptivo correlacional en la cual se podrá determinar la influencia que existe entre las dos variables de estudio. El diseño de la investigación es No experimental porque no se manipularan las variables de estudio; y de corte transversal considerando que

se recogerá información en un solo momento. La población estuvo conformada por 60 sujetos, se empleó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, el procesamiento de la información se efectuó mediante el programa SPSS 20 en estadística descriptiva e inferencial.

Resultados

Se obtuvo una correlación positiva media ($Rho=0,625 < a p=0.000$) entre las variables de competencias laborales y calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017.

En cuanto a la prueba de hipótesis específica 1, se obtuvo una correlación positiva media ($Rho= 0,535 < a p=0.000$) entre las variables competencia técnica y calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017.

Respecto a la prueba de hipótesis específica 2, se obtuvo una correlación positiva media ($Rho= 0,670 < a p=0.000$) entre las variables competencia metodológica y calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte, 2017.

En cuanto a la prueba de hipótesis específica 3, se halló una correlación positiva media ($Rho= 0,506 < a p=0.000$) entre las variables competencia social y calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte.

En la prueba de hipótesis específica 4, se obtuvo una correlación positiva media ($Rho= 0,638 < a p=0.000$) entre las variables competencia participativa y calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte.

Discusión

Luego de haber realizado el análisis de los datos, se observa que el resultado obtenido de la correlación de las variables competencias laborales y calidad de servicio, coincide con los obtenidos por Bravo (2015) en su estudio sobre competencias laborales y la calidad de atención del personal de nutrición del

Hospital María Auxiliadora. El autor halló que existe relación significativa directa entre las variables de estudio, obteniendo un alto nivel de correlación (0.947). Por tanto, se corrobora con esta investigación que las competencias laborales del equipo técnico de los CEDIF de Lima Norte tienen implicancia en la calidad de servicio que brindan al usuario y en beneficio de la gestión pública.

El resultado obtenido de la correlación entre competencia técnica y calidad de servicio (hipótesis específica 1) coincide con el hallado por Piña (2010), quien en su estudio sobre la relación entre el desempeño docente, con las habilidades del estudiante y el rendimiento académico en la Universidad Particular de Iquitos, obtuvo una relación muy significativa entre las variables de estudio, concluyendo que la competencia técnica es el conjunto de conocimientos y habilidades profesionales que contribuyen a la calidad de servicio, favorecen el desempeño eficiente y servirá como herramienta para la solución de los problemas de la institución.

La corroboración de la hipótesis específica 2 coincide con los resultados obtenidos por Mena (2014) en su investigación sobre la elaboración de una propuesta para el diseño de un modelo de gestión por competencias dirigido al personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana. Las competencias metodológicas del personal administrativo de dicho centro de estudios, permite alinear e identificar cualidades, capacidades, conocimientos y destrezas útiles para alcanzar de los objetivos institucionales y fortalecer el nivel del servicio que se brinda. Concluyéndose que las competencias metodológicas proporcionan un sólido respaldo al servidor público para acrecentar su productividad y su calidad de servicio.

Los resultados obtenidos en la correlación de las variables competencia social y calidad de servicio se refuerzan con los resultados hallados por Salmeron (2010) quien refiere que la competencia social enfoca las capacidades que se requieren para relacionarse y fortalecer las habilidades en los estudiantes para lograr un mayor progreso en su función y servicio. El autor concluye que la

competencia social fortalece las habilidades de la persona y ayuda a mejorar las relaciones con su medio fortaleciendo la calidad del servicio en el servidor público.

Finalmente, los resultados obtenidos de la correlación entre la dimensión competencia participativa y calidad de servicio concuerdan con los resultados obtenidos por Guerrero (2014) quien demuestra que esta competencia aporta mayoritariamente en la adquisición de las capacidades profesionales. Entendiéndose que la dimensión competencia participativas está orientada a fortalecer la capacidad en toma de decisiones, asumir responsabilidades, participar activamente en la implementación de nuevos diseños o estrategias y direccionar al grupo permitiendo el crecimiento del desempeño profesional.

Conclusiones

1. Existe una relación directa y significativa entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia, de Lima Norte, 2017, con un nivel de significancia de 0,05, $p = 0.000 < 0,05$ y Rho de Spearman =0,625.
2. Existe una relación directa y significativa entre la competencia técnica y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia, de Lima Norte, 2017, con un nivel de significancia de 0,05, $p = 0.000 < 0,05$ y Rho de Spearman =0,535.
3. Existe una relación directa y significativa entre la competencias metodológica y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia, de Lima Norte, 2017, con un nivel de significancia de 0,05, $p = 0.000 < 0,05$ y Rho de Spearman =0,670.
4. Existe una relación directa y significativa entre la competencia social y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia, de Lima

Norte, 2017, con un nivel de significancia de 0,05, $p = 0.000 < 0,05$ y Rho de Spearman =0,506.

5. Existe una relación directa y significativa entre la competencia participativa y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia, de Lima Norte, 2017, con un nivel de significancia de 0,05, $p = 0.000 < 0,05$ y Rho de Spearman =0,638.

Referencias

Bravo, O. (2015). *Las competencias laborales y su relación con la calidad de atención del personal de nutrición del Hospital María Auxiliadora-Lima-2014*. Lima, Perú.

Bunk, G. (1994). *La Transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales de la RFA (Asociación de Estudios sobre el Trabajo y la Organización de Empresas)*. Revista Europea de Formación Profesional N° 01. Recuperado desde <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/131116.pdf>

Guerrero (2014). *Gestión del talento humano basado en competencias*. México.

Hernández, V., Miranda, Y., Quintana, L., Mederos, R. y Toyos, A. (2009). *Evaluación de las competencias laborales y su influencia en la calidad del servicio del Hospital "Dr. Mario Muñoz Monroy"*. Gestión de Recursos Humanos. Revista Industrial Vol. XXX/N°1. Cuba. Recuperado desde <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4786620.pdf>

Mena, W. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión por competencias orientado al personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana, sede Cuenca para el año 2014*. Loja, Ecuador. Recuperado desde

http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11128/1/Mena_Juna_Wilma_Anita.pdf

Petracci, M. (1988). *La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano-usuario de servicios públicos privatizados*. Argentina. Recuperado desde http://www2.congreso.gob.pe/slcr/cendocbib/con4_ulbd.nsf.pdf

Piña, R. (2010). *El desempeño docente y su relación con las habilidades del estudiante y el rendimiento académico en la universidad particular de Iquitos, año 2010*. Tesis para optar el grado de Doctor. Universidad Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Requena, M. y Serrano, G. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y autopercepción de empresas de capacitación de talento*. Recuperado el 09 de mayo de 2017 desde biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf

Salmeron, C. (2010) *Desarrollo de la competencia social y ciudadanía a través del aprendizaje cooperativo*. Departamento de Investigación. Universidad de Granada. España.